



**Biblioteca Națională a Republicii Moldova**

# INDICE DE COMPETENȚE PROFESIONALE

**Chișinău  
2016**

**CZU 027.54:023 (478) (02)**

**58**

**Director general: Elena PINTILEI**

**Alcătuitori: Svetlana BARBEI, Elena SĂNDUȚĂ**

**Coperta: Diana ODOBESCU**

**Redactor: Raisa PLĂIEȘU**

**Procesare computerizată: Diana ODOBESCU**

**Indice de competențe profesionale / Bibl. Naț. a Rep. Moldova, dir. gen. Elena Pintilei; alcăt. Svetlana Barbei, Elena S[nduță. – Chișinău: BNRM, 2016. – 84 p. – ex.**

# Cuprins

<b>Introducere</b>	<b>6</b>
<b>1. Competențele de bază ale bibliotecarilor</b>	<b>8</b>
<b>Cultura informației</b>	<b>8</b>
<i>Accesul la informație</i>	8
• <i>Evaluarea informației</i>	8
• <i>Utilizarea informației</i>	9
<b>Tehnologia informației</b>	<b>9</b>
• <i>Sisteme de operare de bază</i>	9
• <i>Hardware de bază</i>	9
• <i>Aplicațiile software de bază</i>	10
• <i>Cunoștințe de bază în domeniul Internetului</i>	10
• <i>Poșta electronică</i>	11
• <i>Instrumente de rețea / web</i>	11
<b>Relații personale / interpersonale</b>	<b>12</b>
• <i>Colaborare</i>	12
• <i>Relații cu publicul</i>	12
• <i>Etică și valori</i>	13
• <i>Leadership</i>	13
• <i>Învățare și inovare</i>	14
<b>2. Competențe în domeniul colecțiilor de bibliotecă</b>	<b>15</b>
Dezvoltarea și managementul colecțiilor	15
Achiziționarea (recepționarea) și prelucrarea tehnică a documentelor	16
Tehnologia resurselor digitale	17
Managementul resurselor electronice	19
Catalogarea și indexarea documentelor	19
Organizarea, conservarea și restaurarea documentelor	20
<b>3. Competențe referitoare la serviciile publice</b>	<b>21</b>
<b>Servicii pentru utilizatori</b>	<b>21</b>
• <i>Mobilizarea comunitară (o Outreach)</i>	21
• <i>Programarea activității cu utilizatorii</i>	22
• <i>Consultarea utilizatorilor</i>	23
• <i>Oferirea referințelor</i>	23
• <i>Serviciile de circulație</i>	24
• <i>Instruirea utilizatorilor</i>	25
• <i>Tehnologia accesului public</i>	26

<b>Servicii pentru comunitatea bibliotecară</b>	<b>27</b>
• <i>Asigurarea cadrului legislativ și de reglementare în domeniul biblioteconomic</i>	27
• <i>Îndrumarea metodologică</i>	27
• <i>Avocatura biblioteconomică (advocacy)</i>	28
• <i>Catalogarea partajată</i>	29
• <i>Împrumut interbibliotecar (intern și internațional)</i>	29
• <i>Activitatea de cercetare și dezvoltare în biblioteconomie</i>	30
• <i>Activități Know How</i>	30
• <i>Schimbul național (intern) de publicații</i>	31
• <i>Gestionarea donațiilor</i>	31
• <i>Sistemul de statistică bibliotecară</i>	31
• <i>Formarea profesională continuă a bibliotecarilor</i>	31

#### **4. Competențe manageriale** **32**

Legi, politici și proceduri	32
Leadership organizațional	33
Planificarea strategică	33
Managementul proiectelor	34
Relații comunitare	34
Facilități	35
Marketing și relații publice	35
Managementul financiar	36
Managementul resurselor umane	37
Formarea și dezvoltarea personalului	37
Relații cu prietenii Bibliotecii și organizațiile profesionale	38

#### **5. Competențe tehnologice: de sistem și IT** **39**

Sisteme automatizate	39
Utilizarea tehnicii computerizate la nivel de instituție	39
Hardware	40
Rețelele de calculatoare și asigurarea securității lor	41
Sisteme de operare	42
Accesul public la sistemele tehnologice	42
Administrarea serverelor	43
Aplicații software	43
Planificarea tehnologiei informației	45
Web design	46

#### **Anexă** **47**

<b>Competențe ale personalului din subdiviziunile Bibliotecii Naționale</b>	
Acces general	47
Asistență informațională	48
Audiovideoteca	50
Carte veche și rară	52
Catalogare și indexare	54
Centrul de coordonare bibliografică al SIBIMOL	55

Centrul de Formare Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării	56
Centrul de Statistică	56
Centrul editorial-poligrafic	57
Centrul Pro-European de servicii și comunicare	59
Centrul Tehnic de Conservare și Restaurare a documentelor	60
Cercetări bibliografice	61
Colecția de Arte și Hărți	62
Colecții digitale	64
Dezvoltarea instituțională	65
Dezvoltare în biblioteconomie și Știința informării	66
Dezvoltare și evidența colecțiilor	69
Lectura publică	71
Literaturile lumii	73
Marketing și Comunicare socioculturală	74
Organizarea și conservarea colecțiilor	76
Publicații seriale	77
Studii și cercetări	78
Tehnici informaționale	79
* * *	
Cancelaria. Arhivă	80
Resurse umane	81
Serviciul financiar. Contabilitate	82

# Introducere

## Ce înseamnă noțiunea „competențe”?

În viziunea Comisiei Europene, definiția competențelor-cheie este următoarea: „Competențele-cheie reprezintă un pachet transferabil și multifuncțional de cunoștințe, deprinderi (abilități) și aptitudini de care au nevoie toți indivizii pentru împlinirea și dezvoltarea personală, pentru incluziunea socială și inserție profesională. Acestea trebuie să acționeze ca un fundament pentru învățarea în continuare, ca parte a învățării pe parcursul întregii vieți”.

## Ce scop urmărește *Indicele de competențe profesionale*?

Indicele de competențe profesionale este un document care specifică ceea ce trebuie să cunoască și să fie capabil să efectueze un lucrător al Bibliotecii Naționale a Republicii Moldova pentru a fi considerat competent la locul de muncă.

Indicele de competențe profesionale include deprinderile practice, cunoștințele teoretice, capacitățile de înțelegere și abilitățile necesare unui lucrător pentru a îndeplini procesele tehnologice în conformitate cu standardele în vigoare.

## Ce documente stau la baza *Indicelui*?

Acest document are la bază *Competency Index for the Library Field*, elaborat de *WebJunction* în 2009 și revizuit în 2014 în baza celor mai reprezentative lucrări, semnate de practicieni și lideri din domeniul biblioteconomic, precum și de organizații de profil. *WebJunction* este o structură în cadrul OCLC (Online Computer Library Center), lansată în colaborare cu Fundația Bill și Melinda Gates, care are misiunea de a ”promova instruirea pentru tot personalul bibliotecilor printr-o comunitate on-line deschisă și accesibilă”. La întocmirea *Indicelui* a fost utilizată și lucrarea ”*Euroreferențial I & D*”: Vol. 1 și 2 (București, 2005), elaborat de Centrul European al Asociațiilor din domeniul informației, care conține competențele și aptitudinile profesioniștilor europeni din domeniul informării și documentării. O sursă importantă a constituit și Ghidul *Linii directoare privind cultura informației și instruirea de-a lungul întregii vieți*”, elaborat, în 2006, de Lau Jesús în cadrul Sectorului Information Literacy al IFLA și tradus și editat, în 2010, de Asociația Bibliotecarilor din Republica Moldova. Ca suport informațional pot fi menționate și alte documente: „*Federal Librarian Competencies*” (Washington, 2008), „*Standardul ocupațional*”, realizat de Biblioteca Națională a României, Asociația Bibliotecarilor din România și Asociația Națională a Bibliotecarilor și Bibliotecilor Publice din România și aprobat în 2012, care reflectă cunoștințele, capacitățile și atribuțiile bibliotecarilor cu studii superioare, „*Dicționar de biblioteconomie și știința informării*” (Chișinău, 2014) și alte lucrări.

## Cum este structurat documentul?

Competențele au fost selectate, definite și validate având în vedere specificul Bibliotecii Naționale, dimensiunea și structura ei organizatorică. Astfel stabilite, competențele profesionale pot fi de natură *cognitivă* (vizează aspecte teoretice, concepte și capacități de cunoaștere și înțelegere), *funcționale* (deprinderi, abilități și capacități de utilizare a cunoștințelor într-o situație de muncă și de realizare a sarcinilor de profil), *personale* (capacitatea adaptării unei atitudini și /sau comportament adecvat într-un caz particular) și *etice*, care presupun demonstrarea anumitor valori personale și interpersonale.

Competențele sunt grupate în 5 secțiuni:

- *Competențe de bază ale bibliotecarilor;*
- *Competențe în domeniul colecțiilor de bibliotecă;*
- *Competențe referitoare la serviciile publice;*
- *Competențe manageriale;*
- *Competențe tehnologice: de sistem și IT.*

În Anexă sunt prezentate cunoștințele, capacitățile și abilitățile principale ale personalului din subdiviziunile Bibliotecii Naționale, care pot fi completate și îmbogățite, utilizând competențele inserate în cadrul compartimentelor 1-5, ținând cont de specificul și atribuțiile fiecărui serviciu și funcția ocupată.

### **De ce avem nevoie de acest document?**

Indicele de competențe este destinat să susțină personalul Bibliotecii în identificarea și dezvoltarea competențelor, inclusiv a celor, care pot fi mai importante în deservirea eficientă a comunității. Lucrarea poate constitui un suport important pentru managerii Bibliotecii în procesul de elaborare a fișelor de post și a programelor de formare profesională continuă a lucrătorilor. Acest document, de asemenea, poate fi folosit de către unii specialiști, care au intenția de a-și optimiza calificarea sa, identificând, în acest scop, competențele necesare pe care trebuie să le dobândească sau să le îmbunătățească în cazul trecerii în altă subdiviziune sau pe o treaptă mai înaltă de salarizare.

# 1. Competențele de bază ale bibliotecarilor

*Aceste competențe stau la baza tuturor celorlalte secțiuni ale Indicelui de competențe. Abilitățile de operare cu tehnologiile de bază, precum și competențele personale / interpersonale sunt fundamentale pentru toți lucrătorii Bibliotecii Naționale.*

## Cultura informației

*Cultura informației constituie un produs al societății informaționale și a cunoașterii și are o mare importanță pentru instruirea de-a lungul întregii vieți. Pentru a poseda cultura informației personalul Bibliotecii trebuie să fie capabil să-și identifice nevoile sale informaționale, precum și ale utilizatorilor, să știe cum să găsească, să identifice, să obțină acces la informație, să sintetizeze, evalueze, organizeze, să utilizeze și să comunice informația.*

*Notă: Instruirea utilizatorilor, vezi Secțiunea 3. Competențe referitoare la serviciile publice*

## Accesul la informație

<b>Definirea și formularea necesității de informare a utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate exprima și defini nevoia de informare, și poate determina natura și cantitatea informațiilor de care au nevoie utilizatorii.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Este capabil de a iniția procesul de căutare a informațiilor necesare.</li></ul>
<b>Regăsirea informației</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are cunoștințe și aptitudini necesare pentru identificarea localizării surselor potențiale de informație (primare, secundare și terțiare).</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate elabora strategia de căutare eficientă a informației.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și poate utiliza instrumentele de informare oferite de Bibliotecă, precum și metodele de identificare bibliografică a documentelor.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități practice de accesare a surselor de informare selectate.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează abilități practice de a selecta și de a extrage informația dorită.</li></ul>

## Evaluarea informației

<b>Evaluarea critică și competentă a informației</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Posedă cunoștințe ce țin de analiza și aprecierea informației regăsite, aplicând criteriile de selecție, importanță, autenticitate, încredere, actualitate etc.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități de a generaliza și interpreta informația regăsită.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate selecta și sintetiza informația regăsită.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate estima și evalua veridicitatea și relevanța informației regăsite.</li></ul>
<b>Organizarea informației</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează abilități de a sistematiza informația regăsită.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și poate utiliza modalitățile adecvate de organizare a informației regăsite.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are cunoștințe și poate determina care informație este cea mai bună și cea mai eficientă.</li></ul>



## Utilizarea informației

<b>Utilizarea corectă și eficientă a informației</b>
▪ Poate găsi noi modalități de transmitere, prezentare și utilizare a informației.
▪ Are abilități de a studia sau asimila informația, transformând-o în cunoștințe proprii.
▪ Poate prezenta produsul informațional.
<b>Comunicarea și utilizarea etică a informației</b>
▪ Cunoaște și respectă normele etico-juridice privind accesul la informație și utilizarea informației.
▪ Are capacități de a promova în rândurile utilizatorilor a unei deontologii și a unei politici comportamentale în utilizarea informației.
▪ Poate comunica despre produsul studierii/învățării, respectând dreptul de autor.
▪ Cunoaște și respectă normele de citare a informațiilor.

## Tehnologia informației

*În prezent, când tehnologiile informaționale pătrund la toate nivelurile de operațiuni, proceduri de lucru și servicii, oferite de compartimentele Bibliotecii, fiecare funcție, exercitată de lucrători, necesită un anumit nivel de cunoaștere a calculatorului.*

*Această secțiune definește competențele de bază necesare pentru tot personalul în scopul de a contribui la eficientizarea activității instituției în ansamblu. Cu toate acestea, succesul în acest domeniu depinde nu atât de posedarea cunoștințelor tehnice propriu-zise, cât de aptitudinile de învățare.*

## Sisteme de operare de bază

<b>Cunoașterea funcțiilor de bază ale sistemului de operare</b>
▪ Este familiarizat cu operațiunile de bază ale sistemului de operare (modul de pornire și închidere al Windows-ului, utilizarea butonului Start, utilizarea desktopului, relația dintre software și hardware etc.).
▪ Cunoaște operațiunile de gestionare a fișierelor și dosarelor (căutarea, selectarea, copierea sau mutarea, crearea, salvarea, redenumirea etc.).
▪ Posedă cunoștințe de bază ce țin de întreținerea calculatorului (scanarea fișierelor pentru depistarea virusurilor, curățarea suprafețelor și a unităților de sistem, circulația aerului, păstrarea informației etc.).

## Hardware de bază

<b>Utilizarea hardware de bază și a echipamentelor periferice</b>
▪ Cunoaște terminologia hardware de bază (biți și baiți, mega, giga, tera sau peta, memoria ROM și RAM etc.).
▪ Cunoaște funcțiile componentelor de bază ale computerului (unitate de sistem, monitor, tastatură, mouse, sursă de alimentare, imprimantă).

- Poedă abilități de utilizare a tehnicii computerizate (efectuarea operațiunilor de conectare, pornire, oprire, repornire, folosirea căștilor și a boxelor).
- Cunoaște dispozitivele elementare de stocare a informației (discuri CD sau DVD, USB, floppy disk) și poate identifica driver-urile corespunzătoare.
- Cunoaște modul de instalare și utilizare a proiectoarelor și a altor echipamente audiovizuale.
- Poate utiliza imprimanta (pornirea/oprirea, așezarea hârtiei, înlăturarea blocajelor de hârtie).
- Este familiarizat cu tehnica de lucru a scannerelor.
- Este familiarizat cu dispozitive mobile folosite în Bibliotecă, inclusiv tablete, smartphone, e-readere și cu descărcarea cărților electronice.

### Aplicațiile software de bază

<b>Cunoașterea funcțiilor și sarcinilor de bază ale programelor software</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate identifica diverse tipuri de aplicații software.</li> <li>▪ Cunoaște modul tehnic de efectuare a operațiunilor specifice majorității aplicațiilor (deschidere / închidere, maximizare, printare etc.).</li> </ul>
<b>Cunoașterea și aplicarea operațiunilor de bază de procesare a unui text</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poedă abilități practice de creare, salvare, deschidere sau anulare a fișierelor.</li> <li>▪ Poate selecta, copia, transfera sau anula texte.</li> <li>▪ Poate structura, formata și verifica, din punct de vedere ortografic, texte.</li> </ul>
<b>Cunoașterea și aplicarea operațiunilor de imprimare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate identifica imprimantele necesare pentru o anumită stație de lucru.</li> <li>▪ Cunoaște procedurile de reglare a setărilor și poate efectua operațiuni de imprimare.</li> </ul>

### Cunoștințe de bază în domeniul Internetului

<b>Utilizarea Internetului</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște structura de bază a Internetului (site-uri și pagini Web).</li> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza Localizatorii Uniformi de Resurse ( URL-uri).</li> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza funcțiile comune ale browserelor Web (butoanele de navigare, de imprimare etc.).</li> <li>▪ Poate descărca cărți electronice, înregistrări audio și video.</li> <li>▪ Poate utiliza motoare de căutare, directoare Web și baze de date on-line.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea unei varietăți de strategii de căutare (cuvinte-cheie, operatori logici etc.).</li> <li>▪ Cunoaște și poate ajuta pe alții să folosească resursele on-line ale Bibliotecii, inclusiv catalogul on-line, baze de date, conturile pe rețele de socializare etc.</li> </ul>
<b>Cunoașterea și utilizarea protocoalelor de securitate referitoare la utilizarea Internetului</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște scopul soft-urilor antivirus și antispam.</li> <li>▪ Poate identifica ferestrele pop-up și le poate bloca sau utiliza în dependență de necesitate.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica politicile de utilizare a Internetului (confidențialitate, securitate).</li> </ul>

## Poșta electronică

<b>Cunoașterea și îndeplinirea funcțiilor de bază ale aplicațiilor pentru e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Este familiarizat cu funcțiile de bază ale aplicațiilor pentru e-mail: poate primi, deschide, salva, expedia / reexpedia, în caz de necesitate, sau anula mesajele electronice.</li><li>▪ Posedă abilități de gestionare a adreselor și a contactelor.</li><li>▪ Poate să creeze fișiere de recuperare a mesajelor, în caz de necesitate.</li></ul>
<b>Efectuarea operațiunilor calendaristice și gestionarea însărcinărilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate efectua programări și crea memento-uri (înștiințări/atenționări) cu ajutorul elementelor din aplicația <i>calendar</i>.</li><li>▪ Poate să planifice și să fixeze întâlniri și să invite participanții.</li><li>▪ Are abilități de creare și gestionare a listelor de sarcini.</li></ul>

## Instrumente de rețea / web

<b>Cunoașterea și aplicarea tehnologiilor în scopul învățării continue</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște rețele sociale în scopul asigurării accesului, evaluării și creării unor informații.</li><li>▪ Cunoaște modalitățile de depistare a surselor de informare pentru a fi la curent cu noile tehnologii.</li><li>▪ Cunoaște modul și poate crea un blog.</li><li>▪ Este familiarizat cu micro-blogging (Twitter).</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea RSS și poate utiliza feedreader (Google Reader, Bloglines etc.).</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea mesageriei instantanee (Skype, Meebo, Trillian), a rețelelor de socializare (Facebook, LinkedIn, MySpace) și a signetelor sociale (Diigo, Delicious).</li><li>▪ Este familiarizat cu site-urile de imagini (Flickr, Shutterfly), muzică (Last.fm, Pandora, iTunes) și site-urile video (YouTube).</li><li>▪ Posedă cunoștințe despre instrumentele on-line de schimb de fișiere (Slideshare, GoogleDocs, Zoho, Wikis, LibraryThing).</li><li>▪ Poate utiliza programe web pentru convorbiri on-line.</li></ul>

## Relații personale și interpersonale

*În majoritatea cazurilor eficiența activității este sporită de o comunicare eficientă, de stabilirea și menținerea unor relații corecte, de comportament etic, flexibilitate și de capacitatea de a lucra în echipă. Aceste competențe sunt la baza tuturor celorlalte competențe reflectate și în alte secțiuni ale Indicelui de competențe profesionale.*

### Colaborare

*Cu excepția cazurilor când își îndeplinește de unul singur procesele și atribuțiile, lucrătorul trebuie să interacționeze productiv cu ceilalți colegi în scopul realizării propriei activități și a obiectivelor secției / Bibliotecii.*

<b>Dezvoltarea relațiilor eficiente pentru realizarea scopurilor comune</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate comunica cu beneficiarii cu onestitate, stimă și corectitudine pentru a crea o atmosferă de încredere și respect.</li><li>▪ Are abilități de creare a unui mediu de lucru colegial și prielnic pentru colaborare.</li><li>▪ Poate admite și accepta părerile și aportul celorlalți colegi.</li><li>▪ Poate împărtăși colegilor cunoștințele dobândite prin intermediul unor discuții profesionale, în cadrul unor conferințe, cursuri de formare profesională etc.</li><li>▪ Poate accepta opiniile constructive ale colegilor și utilizatorilor.</li></ul>
<b>Activitatea în cadrul unei echipe</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate contribui în mod constructiv la realizarea obiectivelor echipei.</li><li>▪ Poate manifesta responsabilitate în procesul muncii efectuate în comun cu alți angajați.</li><li>▪ Are abilități de a gestiona timpul propriu și al altor persoane în mod eficient cu scopul de a livra serviciile la timp.</li><li>▪ Poate propune sau accepta îndrumări și sfaturi înaintate de membrii echipei.</li></ul>
<b>Gestionarea conflictelor și a dificultăților apărute în comunicarea cu colegii</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște tipurile de comportament dificil.</li><li>▪ Demonstrează capacități de negociere corectă în soluționarea conflictelor.</li><li>▪ Manifestă responsabilitate pentru acțiunile proprii și poate aprecia obiectiv comportamentul său.</li></ul>

### Relații cu publicul

*Furnizarea de servicii calitative utilizatorilor, inclusiv a celor virtuali, este un factor fundamental și prioritar în activitatea eficientă a Bibliotecii. Interacțiunea cu utilizatorii necesită manifestarea din partea lucrătorilor a sentimentului de încredere, respect și atenție, concentrată asupra nevoilor utilizatorilor.*

<b>Gestionarea mediului Bibliotecii în scopul sporirii nivelului de satisfacție a utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate crea un mediu ambiant și o atmosferă de lucru pozitivă și ospitalieră.</li> <li>▪ Poate propune și oferi servicii de calitate pentru utilizatorii fizici și cei virtuali.</li> <li>▪ Manifestă atenție pentru a identifica și a răspunde nevoilor utilizatorilor.</li> <li>▪ Poate promova valorile și serviciile Bibliotecii în orice interacțiune cu utilizatorii.</li> <li>▪ Recunoaște, respectă și tratează în mod corespunzător diversitatea culturală.</li> </ul>
<b>Rezolvarea situațiilor dificile cu utilizatorii</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate încuraja utilizatorii să respecte regulile de ordine interioară ale Bibliotecii.</li> <li>▪ Manifestă calmitate și echilibru în situații dificile, poate aplica tehnici de comunicare eficientă și poate lua unele decizii corecte la momentul oportun.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de a răspunde la plângerile și cererile beneficiarilor în mod prompt și profesional.</li> </ul>

### **Etică și valori**

*Biblioteca joacă un rol important în viața oamenilor și în comunitate, și, prin urmare, este important ca angajații Bibliotecii să înțeleagă această responsabilitate socială.*

<b>Cunoașterea valorilor de bază și normelor etice în servirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște misiunea, valorile și viziunea Bibliotecii Naționale și rolul ei în societate.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica actele legislative în vigoare și normele etice stabilite (Legea cu privire la biblioteci, Codul etic al bibliotecarului etc.).</li> <li>▪ Cunoaște importanța și respectă confidențialitatea informației referitoare la utilizatori.</li> <li>▪ Demonstrează atitudine echitabilă față de utilizatorii Bibliotecii.</li> </ul>

### **Leadership**

*Nu este necesar ca termenii „manager” sau ”director” să figureze în titlul postului unei persoane pentru ca aceasta să poată exercita o funcție administrativă sau să gestioneze un proiect. Există multe oportunități, mai mici sau mai mari, pentru ca o persoană să dea dovadă de spirit de conducere și să-și dezvolte aptitudinile prin experiență.*

<b>Alinierea eforturilor la viziunea și direcțiile de activitate ale Bibliotecii</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate demonstra fidelitate față de viziunea Bibliotecii, poate să lucreze în vederea realizării acestei viziuni și poate să-i inspire pe alții să facă același lucru.</li> <li>▪ Are abilități de a identifica oportunități, resurse și timpul potrivit pentru a acționa în sprijinul realizării viziunii și misiunii Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de a realiza obiectivele stabilite prin obținerea sprijinului, a resurselor și a eliminării obstacolelor.</li> </ul>
<b>Demonstrarea capacităților de lider</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacitatea de a conduce eficient o echipă.</li> <li>▪ Are abilități de a rezolva problemele apărute pentru realizarea unui scop.</li> <li>▪ Poate lua în considerație punctele forte ale colegilor pentru a realiza un obiectiv comun.</li> <li>▪ Demonstrează responsabilitate față de interesele comunității.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate oferi altor persoane posibilitatea de a lua decizii și de a soluționa probleme.</li> <li>▪ Are abilități de a inspira pe alții să fie și mai buni.</li> <li>▪ Demonstrează atitudine pozitivă și poate servi ca un exemplu de urmat pentru ceilalți, indiferent de postul pe care îl deține în Bibliotecă.</li> <li>▪ Poate lua inițiativa în mâinile sale, poate căuta noi oportunități și provocări și poate aplica gândire creativă și inovatoare.</li> <li>▪ Studiază tendințele în materie de aptitudini și stiluri de lider și poate aplica cunoștințele acumulate în mod eficient.</li> </ul>
<p><b>Aplicarea principiilor și procedurilor de gestionare a unui proiect ( Vezi și Secțiunea 2. Competențe manageriale - Managementul proiectelor)</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște principiile și procedurile de bază ale managementului unui proiect, precum și importanța aplicării acestora.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de a realiza obiectivele, chiar și în fața obstacolelor și a presiunii și concurenței.</li> <li>▪ Poate sprijini proiectele care contribuie la realizarea scopurilor și obiectivelor Bibliotecii.</li> <li>▪ Poate identifica activitățile și procesele de lucru prioritare, administrând și utilizând eficient resursele în limitele bugetului alocat.</li> <li>▪ Este capabil să stabilească procese de evaluare a eficienței și de îmbunătățire a unui proiect.</li> <li>▪ Cunoaște și poate îndeplini cerințele juridice sau de proiect referitoare la realizarea, evidența și raportarea rezultatelor obținute.</li> </ul>
<p><b>Anticiparea și adaptarea eficientă la schimbări și provocări</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este capabil să accepte și să se adapteze la schimbări.</li> <li>▪ Poate să se adapteze la diverse roluri și poate accepta noi responsabilități.</li> <li>▪ Poate menține o atitudine pozitivă față de provocările și schimbările neașteptate.</li> <li>▪ Poate anticipa tendințele viitoare și poate recomanda modificări ale priorităților și direcțiilor de activitate în corespundere cu obiectivele Bibliotecii.</li> <li>▪ Are abilități de a studia și adopta noi tehnologii în vederea oferirii unor produse și servicii noi.</li> <li>▪ Poate să-și asume riscuri rezonabile în implementarea unor schimbări.</li> </ul>

## **Învățare și inovare**

*Procesul de inovare este legat de procesul de învățare*

<p><b>Dezvoltarea carierei personale prin învățare</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacitate și dorință de a învăța pe tot parcursul vieții.</li> <li>▪ Poate formula obiectivele carierei sale profesionale și poate identifica necesitățile personale de învățare.</li> <li>▪ Poate manifesta responsabilitate și inițiativă pentru autoinstruire.</li> <li>▪ Poate aprecia valoarea întrunirilor profesionale.</li> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza diferite forme de învățare pentru a ține pasul cu ideile și tehnologiile noi.</li> <li>▪ Are capacități de a căuta oportunități de aplicare a noilor cunoștințe și de împărtășire a celor mai bune practici cu colegii.</li> </ul>

<b>Dezvoltarea și demonstrarea gândirii critice</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poședă abilități de a gândi și a reflecta critic asupra celor învățate.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a sintetiza informații, de a face conexiuni între mai multe concepte și de a deduce eficient argumentele.</li> </ul>
<b>Dezvoltarea spiritului creativ și inovator</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este familiarizat cu diverse tehnici de generare a ideilor.</li> <li>▪ Poate căuta idei noi, atât în cadrul, cât și în afara domeniului biblioteconomic și poate acumula și implementa experiențe noi.</li> <li>▪ Poate comunica creativ cu alții și poate manifesta deschidere pentru idei noi.</li> <li>▪ Poate aplica feedback-ul în muncă.</li> <li>▪ Are capacitate de a concepe unele situații nereușite în muncă drept o oportunitate de a învăța.</li> </ul>

## 2. Competențe în domeniul colecțiilor de bibliotecă

*Lucrătorii Bibliotecii sunt implicați în ciclul vital complet al informației, începând cu achiziționarea sau crearea informației și terminând cu deselecția ei. Acesta include organizarea, catalogarea, diseminarea și conservarea colecțiilor. Deoarece aceste activități interacționează cu multe alte operațiuni din bibliotecă, competențele înrudite pot fi găsite și în alte compartimente.*

### Dezvoltarea și managementul colecțiilor

*Dezvoltarea colecțiilor Bibliotecii cuprinde totalitatea proceselor și a operațiunilor necesare pentru asigurarea creșterii optime a fondurilor de documente în funcție de evoluția pieții producției de tipar, de dimensiunea și profilul de completare a instituției, precum și de nevoile de informare și documentare, în continuă creștere și schimbare, ale membrilor comunității.*

<b>Cunoașterea și utilizarea politicii și conceptelor în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște terminologia în domeniu.</li> <li>▪ Cunoaște politica și procesele de dezvoltare a colecțiilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea prevederilor legislative în vigoare privind Depozitul legal al Republicii Moldova, ca sursă principală de completare și îmbogățire a colecțiilor Bibliotecii.</li> </ul>

<b>Constituirea și menținerea colecției de resurse în mai multe formate în corespundere cu nevoile comunității</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este capabil să evalueze diverse informații, inclusiv cerințele utilizatorilor și situațiile statistice privind circulația documentelor, pentru identificarea priorităților de completare a documentelor în dependență de formatul și subiectele specifice.</li> <li>▪ Are abilități de prospectare a pieței editoriale prin diverse modalități: participarea la târguri / saloane de carte și manifestări de profil, studiul cataloagelor editoriale, navigarea pe Internet, relații directe cu editorii / furnizorii etc.</li> <li>▪ Demonstrează cunoștințe referitoare la autori, literatură și edituri.</li> <li>▪ Este capabil să urmărească variate surse de informare, inclusiv mass-media, pentru a identifica subiecte relevante pentru utilizatorii Bibliotecii.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe și capacități în vederea constituirii unei colecții relevante cu diferite tipuri de documente, ținând cont de diversitatea etnică și culturală a comunității.</li> <li>▪ Poate evalua și poate să răspundă nevoilor și intereselor membrilor comunității, în continuă schimbare.</li> <li>▪ Poate evalua posibilitățile de a completa resursele electronice prin intermediul contractelor sau a Consorțiilor în domeniu.</li> <li>▪ Poate identifica și selecta materiale de bibliotecă (comerciale și necomerciale) pentru completarea colecțiilor Bibliotecii.</li> </ul>
<b>Asigurarea actualității, utilității și stării adecvate a colecțiilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate stabili și aplica criteriile și procedurile de evaluare a colecțiilor (conținut, valoare, corespundere cu nevoile utilizatorilor etc.) și a documentelor pentru păstrarea, înlocuirea, duplicarea sau eliminarea lor.</li> <li>▪ Poate identifica materialele care au nevoie de reparație și poate evalua eficiența economică a reparației, înlocuirii sau decontării acestor materiale.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a gestiona donațiile de documente: întreținerea relațiilor cu donatorii, estimarea valorii, efectuarea evidenței, asigurarea unui regim de păstrare și comunicare.</li> <li>▪ Are abilități de a identifica documentele de valoare istorică și de a recomanda păstrarea și conservarea lor în condiții adecvate.</li> </ul>

### **Achiziționarea (recepționarea) și prelucrarea tehnică a documentelor**

*Deși toate procesele legate de achiziționarea și prelucrarea documentelor au loc în „spatele scenei”, utilizatorii de bibliotecă vor fi cu atât mai satisfăcuți, cu cât aceste procese vor fi mai integre.*

<b>Gestionarea proceselor de achiziționare a documentelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște diferite surse de completare a documentelor (depozit legal, cumpărare, donații, schimb internațional de publicații, transfer de publicații) și poate utiliza procedurile și tehnicile de lucru corespunzătoare.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica regulile de recepționare a publicațiilor cu titlu de Depozit legal.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a utiliza proceduri de comandare și administrare a resurselor de bibliotecă.</li> <li>▪ Este la curent cu tendințele din domeniul editării documentelor în format clasic și digital și</li> </ul>



<p>poate ține pasul cu schimbările, care au loc în acest domeniu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște procedurile de achiziționare a diferitor tipuri de documente (cărți, ziare, periodice, materiale audiovizuale, ediții electronice etc.).</li> <li>▪ Poate evalua și selecta resursele, ținând cont de principiile și criteriile stabilite (actualitatea, accesibilitatea, abordarea științifică, continuitatea, profilarea, valoarea intrinsecă a documentelor etc.).</li> <li>▪ Are abilități de a monitoriza procesul de furnizare/prestare de la comandă până la livrare a documentelor și de a rezolva eventualele probleme privind corectitudinea îndeplinirii comenzilor, negocierea asupra termenilor de înapoiere a celor îndeplinite incorect, de recuperare a exemplarelor nedepuse sau în cazul discrepanțelor de preț.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de stabilire, întreținere și dezvoltare a relațiilor de schimb internațional, conform reglementărilor naționale și internaționale în vigoare, cu biblioteci, instituții și alte organisme din străinătate în scopul îmbunătățirii colecțiilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Are abilități practice de a prelucra documentele intrate în Bibliotecă în regim automatizat.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica proceduri de prelucrare tehnică a documentelor.</li> </ul>
<b>Gestionarea cheltuielilor și efectuarea evidenței achizițiilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de a gestiona alocarea mijloacelor necesare pentru achiziționarea documentelor și poate negocia condițiile de cumpărare sau licențiere a documentelor.</li> <li>▪ Poate determina cele mai eficiente modalități din punct de vedere economic de achiziționare a documentelor solicitate de către utilizatori.</li> <li>▪ Demonstrează competență în gestionarea programelor software adecvate pentru asigurarea evidenței achizițiilor.</li> <li>▪ Poate stabili și întreține relații de parteneriat cu alte organizații sau biblioteci pentru optimizarea procesului de achiziționare a documentelor în comun sau la preț redus.</li> </ul>

## **Technologia resurselor digitale**

*Cu cât mai multe resurse în format digital dispune biblioteca, cu atât mai multe competențe și cunoștințe noi trebuie să posede personalul Bibliotecii pentru crearea sau selectarea, organizarea, administrarea și asigurarea accesului la aceste resurse digitale. În acest context este importantă conjugarea eforturilor subdiviziunilor Bibliotecii pentru realizarea proceselor de catalogare și conservare, dezvoltarea sistemelor de operare și a tehnologiilor de digitalizare a documentelor.*

<b>Cultura digitală</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza terminologia în domeniu: digitalizare, conservare digitală, metadata, hipertext, scanner etc.</li> <li>▪ Înțelege și poate explica importanța oferirii accesului la informația digitală.</li> <li>▪ Cunoaște procesele legate de crearea, depozitarea și prezervarea documentului digital.</li> <li>▪ Este capabil să creeze un mediu de dialog constructiv, care să reunească specialiști din diverse domenii de activitate.</li> <li>▪ Poate utiliza instrumente Web (bloguri, wiki, rețele de socializare).</li> </ul>
<b>Selectarea, organizarea și menținerea colecției de resurse digitale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica standarde și practicile avansate privind crearea, organizarea, conservarea, accesul și livrarea conținutului digital.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica scheme adecvate de metadata (descriptive, administrative, tehnice etc.), precum și standardele de exprimare și stocare a acestor date.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea formatelor de fișiere multimedia, a proceselor și instrumentelor disponibile pentru conversia digitală a fișierelor.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și accesarea celor mai bune practici, standarde și servicii privind digitalizarea diverselor categorii de materiale (text, imagine, audio , video).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate defini și implementa politici legate de exploatarea resurselor, inclusiv colectarea și conservarea lor, precum și gestionarea drepturilor (de autor, de acces etc.).</li> </ul>
<p><b>Cunoașterea și aplicarea limbajelor de programare aplicabile la resursele digitale</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurilor de lucru în formatele XML, XSLT și XSL.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate implementa aplicațiile bazate pe XML în sisteme și servicii de integrare.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea instrumentelor de publicare bazate pe Web și de codificare (Vezi și Secțiunea 5. <i>Competențe tehnologice: de sistem și IT</i>).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și capacitatea de lucru, utilizând sistemul de operare Unix , sistemele de baze de date relaționale, Dublin Core, METS (Metadata Encoding and Transmission Standard) și OAI (Open Archives Initiative).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate efectua monitorizarea, testarea, precum și depănarea sistemului de operare.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoștințe și abilități de a opera cu concepte Web semantice (de exemplu, legate de date).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea unui limbaj de scriptare (scripting), utilizat pentru procesarea de date textuale și gestionarea resurselor de sistem (de exemplu, scripturi bash, python, rubin sau PERL).</li> </ul>
<p><b>Dezvoltarea și administrarea serviciilor de interfață</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate urmări integrarea și dezvoltarea sistemelor de interfață cu ILS și alte surse de metadata bibliografice și resurse digitale.</li> <li>▪ Poate evalua și pune în aplicare instrumente de căutare pentru asigurarea unui acces simplificat la resursele digitale ale Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște principiile de utilizare și protocoalele de testare și poate dezvolta/menține o practică de testare pe toate interfețele, inclusiv tehnologii mobile și platforme (laptop-uri, tablete, telefoane și alte tehnologii emergente).</li> <li>▪ Poate urmări integrarea resurselor digitale ale Bibliotecii cu alte sisteme utilizate în spațiul de informare, inclusiv site-ul instituțional, sisteme de management sau sistemele de informații geografice / geospațiale.</li> <li>▪ Poate utiliza în mod experimental instrumente noi pentru livrarea de resurse și servicii de bibliotecă, indiferent de locație și platformă.</li> <li>▪ Poate investiga și evalua noile evoluții în sistemele de interfață în corespundere cu așteptările utilizatorilor.</li> <li>▪ Poate defini și implementa politicile de livrare a resurselor digitale, de autentificare și gestionare a identității în cadrul instituției și parteneriatelor sale.</li> </ul>

### **Urmărirea eforturilor de susținere și îmbunătățire a sistemelor și serviciilor legate de resursele digitale**

- Poate defini, selecta și gestiona o infrastructură a arhivelor digitale pentru asigurarea accesului la conținutul digital.
- Poate selecta și implementa standarde bazate pe sisteme care interacționează cu alte sisteme bibliografice existente și cu cele care se află în curs de dezvoltare, bazate pe mediul "noros" ("cloud").
- Cunoaște Sistemul de Management al Arhivelor Digitale (DAMS), principiile, produsele și posibilitățile de colaborare cu alți parteneri.
- Înțelege importanța și instrumentele disponibile pentru conținutul creat de utilizatori (metadate, obiecte digitale).
- Poate studia tendințele de evoluție a sistemelor și serviciilor digitale de bibliotecă (software, managementul metadatelor, protocoale de exploatare, servicii noi etc.).
- Poate promova resursele digitale, create/descărcate (importate).
- Înțelege cerințele comune față de metadate conform Protocolului pentru colectarea metadatelor OAI - PMH (Open Archives Initiative - Protocol for Metadata Harvesting).

### **Managementul resurselor electronice**

*Gestionarea resurselor electronice presupune noi provocări ce țin de "proprietate", prioritățile bugetului, diversificarea și modernizarea tipurilor de documente pe suport electronic, evaluarea modalităților de acces, difuzare etc.*

### **Dezvoltarea și administrarea colecțiilor Bibliotecii de resurse electronice și oferirea accesului la ele**

- Înțelege conceptele sistemelor de management al resurselor electronice și poate informa despre produsele disponibile.
- Demonstrează capacități de a selecta, organiza și întreține colecția de resurse electronice.
- Poate gestiona și informa despre abonarea și / sau achiziționarea resurselor electronice.
- Posedă capacități de a analiza gradul de utilizare a revistelor electronice și a abonamentelor la bazele de date și de a recomanda, în caz de necesitate, modificări referitoare la alocarea de resurse sau la renegocierea acordurilor de licență.
- Poate evalua, pune în aplicare și menține instrumente de căutare pentru accesul simplificat la resursele Bibliotecii.
- Demonstrează capacități de evaluare, configurare și efectuare a serviciilor de restricționare a accesului la resursele electronice.

### **Catalogarea și indexarea documentelor**

*Eforturile în comun a catalogatorilor și clasificatorilor permit utilizatorilor să identifice / localizeze în colecțiile Bibliotecii informațiile necesare.*

<b>Catalogarea și indexarea documentelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica standardele de descriere bibliografică naționale și internaționale în vigoare.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica soft-urile utilizate în Bibliotecă.</li> <li>▪ Cunoaște și poate efectua catalogarea originală sau catalogarea prin copiere în dependență de necesitate.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe aprofundate de catalogare și le poate aplica pentru a evalua exactitatea și completitudinea înregistrărilor bibliografice.</li> <li>▪ Are abilități de analiză și sinteză a conținutului documentelor.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea Tabelor CZU pentru clasificarea documentelor și regulile de alcătuire a indicilor CZU.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica regulile de elaborare a vedetelor de subiect.</li> </ul>
<b>Organizarea cataloagelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște sistemul de cataloage al Bibliotecii.</li> <li>▪ Are abilități de completare și redactare a Catalogului electronic al Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurilor de redactare a cataloagelor (tradiționale și on-line).</li> <li>▪ Cunoaște procesul și regulile de casare a documentelor din cataloage (tradiționale și on-line).</li> </ul>

### **Organizarea, conservarea și restaurarea documentelor**

*Conservarea include o gamă largă de activități privind realizarea măsurilor preventive, de protecție și tratament (reparația și restaurarea materialelor), trecerea documentelor tipărite în alte formate prin procedee de microfilmare sau digitalizare, inclusiv conservarea patrimoniului documentar istoric sau a altor colecții valoroase.*

<b>Stabilirea și implementarea tehnicilor adecvate de conservare și prezervare a documentelor de bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște componența colecțiilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște modalitățile de organizare și așezare a colecțiilor în rafturi.</li> <li>▪ Este competent în problemele legate de conservarea și păstrarea documentelor, inclusiv cunoașterea cerințelor de arhivare și manipulare corespunzătoare a documentelor.</li> <li>▪ Poate identifica și aplica metode și tehnici adecvate de depozitare a diferitor tipuri de documente.</li> <li>▪ Are abilități practice de aplicare a unor tehnici eficiente pentru repararea și prezervarea documentelor în toate formatele.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea factorilor de mediu care au impact asupra stării documentelor.</li> <li>▪ Cunoaște și poate promova măsuri de prevenire și lichidare a efectelor unor posibile dezastre și de recuperare ulterioară a documentelor.</li> </ul>
<b>Identificarea și selectarea documentelor pentru organizarea colecțiilor speciale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă cunoștințe ce țin de istoria și arta cărții, inclusiv a documentelor vechi și rare.</li> <li>▪ Poate identifica documentele de valoare istorică sau cele care au o semnificație aparte pentru instituție.</li> <li>▪ Poate identifica și aplica cerințele speciale pentru depozitarea materialelor care sunt de o importantă valoare istorică (de exemplu, fragile, sensibile la lumină, valoroase din punct de vedere financiar etc.).</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate stabili proceduri de asigurare a securității documentelor rare și valoroase.</li> </ul>
<b>Stabilirea și punerea în aplicare a politicilor și procedurilor de digitalizare a resurselor de bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște aspectele teoretice, procesele, standardele și cele mai bune practici de prezervare digitală a documentelor.</li> <li>▪ Poate identifica, achiziționa și utiliza hardware și software de digitalizare și poate determina serviciile de digitalizare.</li> <li>▪ Poate gestiona proiectele de digitalizare, inclusiv domeniul de aplicare, costurile, colaborarea cu alte direcții / instituții, cronologia și procedura de promovare.</li> </ul>
<b>Restaurarea publicațiilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cunoaște și poate aplica prevederile legale, referitoare la sănătatea și securitatea în muncă.</li> <li>• Cunoaște metodologia de lucru, organizarea locului de muncă, caracteristicile materialelor folosite, modul de întreținere a mijloacelor de muncă, succesiunea operațiilor.</li> <li>• Poate stabili diagnosticul bunului cultural deteriorat în vederea efectuării lucrărilor de restaurare.</li> <li>• Posedă cunoștințe și deprinderi necesare pentru asigurarea desfășurării fluente a activităților la locul de muncă, în funcție de lucrările prevăzute.</li> <li>• Cunoaște și poate aplica tehnici și proceduri moderne de reparare și restaurare a documentelor.</li> <li>• Are deprinderi necesare pentru verificarea stării echipamentelor de lucru, aplicarea procedurilor de întreținere a acestora pentru asigurarea funcționării în parametrii normali.</li> </ul>

### 3. Competențe referitoare la serviciile publice

*Toate subdiviziunile care interacționează direct cu utilizatorii Bibliotecii pot fi reunite sub titlul comun de "servicii publice". Personalul antrenat în această activitate anticipează și satisface nevoile utilizatorilor în cel mai vizibil mod. Pe deplin susținut de către celelalte sectoare și compartimente, acesta lucrează pentru a oferi cele mai bune programe și servicii pentru comunitate.*

*Furnizarea serviciilor de bibliotecă pentru comunitate este o preocupare importantă, ținând cont de diversitatea nevoilor și intereselor membrilor acesteia, care trebuie îndeplinite. Creșterea circulației informației și prosperarea Bibliotecii sunt o mărturie a succesului serviciilor oferite de Bibliotecă și a competențelor personalului instituției.*

#### Servicii pentru utilizatori

##### Mobilizarea comunitară (outreach)

<b>Studierea nevoilor comunității în general</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Poate utiliza variate metode pentru a determina interesele comunității (obținerea datelor demografice, efectuarea sondajelor printre utilizatori și non-utilizatori etc.).</li> <li>• Are abilități pentru a analiza datele demografice și alte date colectate despre comunitate și poate dezvolta o gamă largă de servicii pentru a satisface nevoile și interesele publicului-</li> </ul>

<p>țintă.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poate identifica potențialele organizații-partenere din comunitate, care au scopuri și obiective comune, și poate dezvolta servicii și programe de cooperare pentru a extinde și îmbunătăți serviciile de bibliotecă.</li> <li>• Poate adapta serviciile și programele de cooperare la politicile și procedurile de lucru aplicate în Bibliotecă.</li> <li>• Demonstrează capacități de evaluare a serviciilor, folosind diferite metode și forme (formulare de evaluare, sondaje de opinie etc.) și poate folosi rezultatele obținute pentru a îmbunătăți în continuare gama de servicii.</li> </ul>
<p><b>Studierea nevoilor speciale ale unor membri/grupuri ale comunității</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate identifica persoanele și grupurile care nu sunt suficient deserviți.</li> <li>▪ Poate determina nevoile speciale ale fiecărui public-țintă și poate elabora programe și servicii adecvate.</li> <li>▪ Poate coordona eforturile de informare a utilizatorilor cu obiectivele generale ale Bibliotecii.</li> <li>▪ Are abilități de a identifica diverse mijloace de livrare a serviciilor de bibliotecă utilizatorilor aflați la distanță în corespundere cu resursele disponibile ale Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a elabora programe de colaborare și poate crea colecții și resurse informaționale pentru a satisface nevoile de alfabetizare ale comunității.</li> </ul>
<p><b>Utilizarea instrumentelor web și a rețelelor de socializare și comunitare on-line</b> (Vezi și: <i>Secțiunea 1. Competențe de bază ale bibliotecarilor – Tehnologia informației</i>)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate explica importanța interacțiunii virtuale cu utilizatorii.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a cerceta și evalua instrumentele virtuale de contact și poate să le identifice pe cele mai aplicabile pentru serviciile Bibliotecii și nevoile comunității (bloguri, wiki-s, widget-uri, rețele de socializare etc.).</li> <li>▪ Poate forma abilitățile necesare pentru furnizarea unor servicii eficiente cu ajutorul instrumentelor selectate.</li> <li>▪ Are abilități practice de utilizare a rețelelor sociale pentru a interacționa cu utilizatorii și pentru a satisface necesitățile lor de informare.</li> <li>▪ Poate asista utilizatorii în utilizarea corectă a instrumentelor Web și în participarea la rețelele sociale on-line.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile și normele de comunicare on-line cu utilizatorii.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a elabora măsuri pentru a ține pasul cu instrumentele și tehnicile noi.</li> </ul>

## **Programarea activității cu utilizatorii**

<p><b>Elaborarea programelor de activitate cu utilizatorii Bibliotecii</b> (<b>acțiuni culturale, de informare, de divertisment etc.</b>)</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacitatea de a promova idei noi și de a identifica variate instrumente și tehnici pentru a elabora programe conform intereselor comunității.</li> <li>▪ Poate coordona programele cu obiectivele Bibliotecii.</li> <li>▪ Poate implica utilizatorii în planificarea, implementarea și evaluarea programelor de bibliotecă.</li> <li>▪ Poate promova programele Bibliotecii în comunitate în corespundere cu strategia de marketing.</li> </ul>

- Demonstrează capacitatea de elaborare a unei politici culturale și educative, a programelor de promovare a cunoașterii și a diversităților culturale ale comunității.
- Poate dezvolta programele pentru a încuraja învățarea și dialogul pe teme actuale ale secolului 21, cum ar fi: alfabetizarea civică, alfabetizarea în sănătate și a mediului, educația financiară etc.
- Poate identifica instituțiile și organizațiile pentru desfășurarea acțiunilor programate în afara Bibliotecii.
- Poate evalua realizarea programelor, folosind formulare de evaluare, chestionare etc. în scopul îmbunătățirii în continuare a conținutului programelor respective.

## Consultarea utilizatorilor

### Asistența utilizatorilor în comunicarea colecțiilor de documente

- Demonstrează o cunoaștere largă a colecțiilor bibliotecii și a gamei largi de materiale ce pot prezenta interes pentru cititorii Bibliotecii.
- Demonstrează abilitatea de a conversa cu utilizatorii cu privire la resursele Bibliotecii.
- Poate asculta cu atenție și interpreta corect informațiile parvenite de la utilizatori și poate înainta propuneri în corespundere cu interesele acestora.
- Poate identifica și recomanda o selecție de materiale ce corespund cerințelor utilizatorilor.
- Are capacitatea de alcătuire a listelor de recomandare a literaturii, organizarea revistelor bibliografice, crearea documentelor electronice și a altor instrumente speciale pentru a spori accesul la resursele Bibliotecii și de a promova utilizarea lor.
- Poate utiliza instrumente Web (bloguri, wiki, rețele de socializare) pentru a suscita discuții cu membrii comunității cu privire la unele titluri de publicații, autori și lectură.

### Dezvoltarea strategiilor și surselor pentru a fi bine informat în calitate de "consilier" al utilizatorilor

- Poate stabili și utiliza variate resurse de consultanță on-line și imprimate pentru identificarea documentelor necesare cititorilor.
- Este la curent cu tot ce se întâmplă pe piața producției editoriale: autori și lansări noi de carte.
- Poate stabili și menține contacte cu comunitățile profesionale pentru a face schimb de experiență și a acumula cunoștințe despre cele mai avansate practici de consultare a beneficiarilor.

## Oferirea referințelor

### Dezvoltarea și menținerea colecției de resurse de referință pentru a satisface nevoile comunității

- Demonstrează cunoștințe în ceea ce privește colecțiile de referință, atât pe suport tradițional, cât și pe cel electronic, inclusiv resursele interne și cele externe, pasibile de a fi aplicate.
- Poate oferi variate resurse de referință ușor accesibile care corespund cerințelor identificate ale comunității.
- Demonstrează capacitatea de a elabora liste de literatură, colecții pe subiecte și alte ghiduri pentru beneficiari în scopul utilizării resurselor în variate formate și poate realiza servicii

<p>de tutelă pentru a acorda ajutor utilizatorilor în accesarea surselor de informare.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate efectua compilarea și păstrarea informațiilor despre resursele comunitare adecvate necesităților utilizatorilor.</li> <li>▪ Are abilități de a efectua evaluarea continuă a folosirii și utilității colecției de referință și poate formula recomandări pentru achiziția sau deselecția documentelor necesare.</li> </ul>
<p><b>Facilitarea accesului la informații a utilizatorilor Bibliotecii</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate trata comportamentul și nevoile de informare ale utilizatorilor indiferent de vârstă, rasă, sexul, etnia, capacitatea sau statutul economic al acestora.</li> <li>▪ Are abilități practice de a intervieva utilizatorii de referință.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de comunicare interpersonală, inclusiv atitudine nepărtinitoare și binevoitoare.</li> <li>▪ Poate implica utilizatorii în procesul de căutare și de selectare a informațiilor necesare.</li> <li>▪ Poate răspunde la întrebările utilizatorilor în cunoștință de cauză, furnizând informații corespunzătoare domeniului aplicat și nivelului de lectură a acestora.</li> <li>▪ Poate evalua rezultatele activității de oferire a referințelor prin studierea opiniilor personalului și a utilizatorilor Bibliotecii.</li> </ul>
<p><b>Oferirea posibilităților de căutare și regăsire a informațiilor solicitate</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate identifica cele mai relevante tipuri de resurse (tipărite, electronice etc.) care pot fi folosite pentru a oferi asistență utilizatorilor în căutarea / regăsirea informațiilor necesare.</li> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza tehnici și proceduri avansate și eficiente de căutare, folosind în acest scop multiple resurse.</li> <li>▪ Poate sintetiza informațiile, obținute prin selectarea diferitor resurse, și poate evalua rezultatele căutării privind calitatea și precizia acestora.</li> <li>▪ Cunoaște limitele resurselor disponibile în Bibliotecă și poate recomanda utilizatorilor de a-și adresa întrebările, în particular, altor biblioteci, persoane fizice sau agenții, după caz.</li> </ul>

## Serviciile de circulație

<p><b>Efectuarea operațiunilor legate de circulația documentelor</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă atât cunoștințe generale privind sistemele automatizate utilizate în Bibliotecă, cât și specifice referitoare la operațiunile legate de procedurile de circulație.</li> <li>▪ Poate efectua procedurile privind circulația tuturor tipurilor de documente (înregistrarea, reînnoirea, tranzacții financiare, evidența etc.).</li> <li>▪ Poate accesa OPAC-ul (catalogul on-line) și utiliza variate tactici pentru a identifica/localiza documentele din colecții (căutarea la: autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte-cheie etc.).</li> <li>▪ Cunoaște și poate efectua procedurile de împrumut intra - și interbibliotecar, de livrare a documentelor, de partajare a resurselor și de regăsire a informației.</li> <li>▪ Are abilități practice privind efectuarea împrumutului de publicații (primirea și îndeplinirea unei comenzi, evidența, restituirea, rezervarea documentelor).</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile de circulație și de utilizare în comun a resurselor,</li> </ul>



respectând drepturile de autor.

- Este la curent cu modificările survenite în sistemele de automatizare și în operațiunile de circulație a documentelor.

### **Instruirea utilizatorilor**

*Instruirea utilizatorilor și promovarea alfabetizării informaționale sunt modalități importante prin intermediul cărora Biblioteca servește comunitatea.*

<b>Programarea activității de instruire a utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Înțelege necesitatea alfabetizării informaționale a utilizatorilor.</li><li>▪ Poate identifica și formula obiectivele Bibliotecii ce țin de instruirea utilizatorilor.</li><li>▪ Demonstrează capacitatea de a elabora programele de formare a utilizatorilor.</li><li>▪ Poate identifica subiecte de importanță și de interes pentru utilizatorii Bibliotecii prin intermediul unor sondaje de opinii a utilizatorilor, prin studierea practicii avansate în domeniu etc.</li><li>▪ Este capabil să stabilească devizul de cheltuieli pentru organizarea acțiunilor de instruire.</li><li>▪ Poate identifica oportunități de colaborare cu alte direcții sau organizații în ceea ce privește programele de instruire a utilizatorilor.</li><li>▪ Poate identifica oportunitățile de combinare a instruirii în comun a personalului cu utilizatorii.</li><li>▪ Poate identifica resurse de instruire (tehnologie, spațiu, formatori) și poate coordona activitatea subdiviziunilor corespunzătoare în acest context.</li><li>▪ Demonstrează capacități de a identifica și colabora cu formatorii din rândul personalului, voluntarilor etc. și poate elabora/pregăti materialele necesare pentru instruire/autoinstruire.</li><li>▪ Este capabil să evalueze programe de instruire, folosind forme-tipizate de evaluare, chestionare, conversații cu formatorii etc. și să utilizeze rezultatele obținute pentru a îmbunătăți conținutul și formele de instruire.</li></ul>
<b>Instruirea formală a utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate utiliza forme și metode de instruire a utilizatorilor.</li><li>▪ Posedă capacități de a organiza sau participa cu prelegeri și comunicări în cadrul unor acțiuni de formare a culturii informaționale a utilizatorilor (atelier tematice, training-uri, lecții practice ș.a.).</li><li>▪ Are abilități de a pregăti mediul de învățare și de a crea o atmosferă prielnică.</li><li>▪ Poate aplica tehnici eficiente de instruire (prezentarea ideilor în mod clar, utilizarea metodelor interactive de predare, folosirea unor abordări pentru acomodarea la diferite stiluri de învățare, luarea în considerație a părerilor și propunerilor utilizatorilor etc.).</li><li>▪ Are abilități de îndrumare și instruire a utilizatorilor prin elaborarea unor materiale informative.</li><li>▪ Poate accepta opiniile referitoare la eficiența instruirii și poate căuta oportunități de îmbunătățire a tehnicilor de instruire.</li></ul>
<b>Asistența utilizatorilor Bibliotecii în formarea abilităților necesare</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor oportună situațiilor concrete de studiere și poate demonstra aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li><li>▪ Poate identifica și pune la dispoziția utilizatorilor manuale și alte resurse necesare</li></ul>

<p>autoinstruirii.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are abilități de a asista utilizatorii Bibliotecii în procesul de căutare a informației necesare în dezvoltarea capacității acestora de a identifica necesitatea alfabetizării informaționale.</li> <li>▪ Cunoaște doleanțele utilizatorilor de a învăța formal și poate identifica oportunitățile adecvate în programul de acțiuni, organizate în Bibliotecă sau în colaborare cu alte organizații comunitare.</li> <li>▪ Are abilități de a experimenta și dezvolta metode pedagogice inovatoare, precum e-învățare, tutoratul la distanță.</li> </ul>
<b>Asistența utilizatorilor în dobândirea competențelor tehnologice de bază</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor în vederea folosirii echipamentelor moderne de informare și comunicare.</li> <li>▪ Cunoaște și poate explica restricțiile în vederea securității calculatoarelor publice și opțiunile stabilite pentru utilizatori în vederea salvării fișierelor.</li> <li>▪ Are abilități de asistare a utilizatorilor în accesarea și navigarea pe Internet, în cunoașterea protocoalelor comune de securitate, în localizarea resurselor și în descărcarea fișierelor.</li> <li>▪ Poate asista utilizatorii în folosirea programelor de e-mail (deschiderea unei cutii poștale, alcătuirea unui mesaj, gestionarea contactelor, atașarea fișierelor, identificarea spam-ului).</li> </ul>

### **Tehnologia accesului public**

*Calculatoarele de uz public sunt unele dintre principalele instrumente care atrag beneficiarii în bibliotecă. Progresul în domeniul tehnologiilor de informație determină creșterea responsabilității bibliotecarilor în oferirea asistenței beneficiarilor privind utilizarea diverselor echipamente, dispozitive și programe software .*

<b>Oferirea asistenței cititorilor în utilizarea tehnologiilor informaționale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate oferi asistență utilizatorilor de calculatoare și imprimante destinate pentru accesul public.</li> <li>▪ Poate încuraja participarea utilizatorilor la acțiuni de formare a abilităților de operare cu noile tehnologii, oferite de Bibliotecă și de alte organizații din comunitate, după caz.</li> <li>▪ Poate oferi asistență privind conectarea la rețeaua fără fir a Bibliotecii.</li> <li>▪ Poate oferi asistență în regăsirea și stocarea datelor, utilizând dispozitive portabile (cum ar fi "drive-uri") sau opțiuni de stocare bazate pe Web în mediul "noros" ("cloud").</li> <li>▪ Posedă capacități de a oferi asistență utilizatorilor în crearea conținutului digital, folosind video / înregistrare audio și software de editare și echipamente.</li> <li>▪ Poate oferi asistență privind utilizarea imprimantelor fără fir ale Bibliotecii.</li> <li>▪ Poate oferi asistență în utilizarea scannerelor și copiatoarelor din Bibliotecă.</li> <li>▪ Poate oferi resurse, suport și permisiune utilizatorilor de a experimenta, a interacționa și a opera cu mijloacele tehnologice.</li> </ul>

<b>Menținerea echipamentelor IT accesibile public</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are abilități de a dezvolta și implementa în practică planuri pentru activități de întreținere și actualizare a hardware-lor accesibile public, a sistemelor de operare și de asigurare a securității aplicațiilor on-line etc.</li> <li>▪ Poate rezolva problemele tehnologice și apela, în situații dificile, la personalul responsabil pentru IT.</li> <li>▪ Este la curent cu progresul în dezvoltarea echipamentelor IT, sistemelor de operare și a aplicațiilor software și poate contribui la implementarea lor.</li> </ul>
<b>Dezvoltarea, implementarea și comunicarea politicilor și practicilor referitoare la tehnologiile accesibile public</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate elabora / stabili politicile de utilizare a calculatoarelor accesibile public și a rețelelor fără fir.</li> <li>▪ Înțelege problemele legate de accesul la unele site-uri și rețele de socializare.</li> </ul>

## Servicii pentru comunitatea bibliotecară

### Asigurarea cadrului legislativ și de reglementare în domeniul biblioteconomic

<b>Elaborarea cadrului legal și de reglementare pentru organizarea activității bibliotecilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are cunoștințe și abilități de a asigura asistență informațională, științifică și scriptică în vederea elaborării politicilor biblioteconomice promovate în cadrul Sistemului Național de Biblioteci.</li> <li>▪ Este capabil de a participa la elaborarea/modificarea/actualizarea politicii statului în domeniu (viziuni, strategii, proiecte de legi etc.).</li> <li>▪ Poate promova unitatea națională în biblioteconomie.</li> <li>▪ Poate participa în activitatea structurilor profesionale internaționale: Conferința Directorilor Bibliotecilor Naționale Europene (CENL), Conferința Internațională a Directorilor Bibliotecilor Naționale (CENDL), Federația Internațională a Asociațiilor de Biblioteci (IFLA) ș. a.</li> <li>▪ Este capabil de a participa la elaborarea/modificarea/actualizarea documentelor de reglementare a activității în domeniu (standarde, regulamente, documente normative etc.).</li> <li>▪ Demonstrează abilități de elaborare a metodologiilor de implementare a documentelor de reglementare aprobate la nivel național.</li> </ul>

### Îndrumarea metodologică

<b>Monitorizarea activității bibliotecilor și identificarea nevoilor de îndrumare metodologică</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile și metodele de monitorizare a activității bibliotecilor.</li> <li>▪ Cunoaște problemele și tendințele de dezvoltare în biblioteconomie și știința informării.</li> <li>▪ Cunoaște nivelul de pregătire și experiență practică a bibliotecarilor din rețeaua bibliotecilor publice.</li> </ul>

- Este capabil de a studia și monitoriza dinamica și schimbările parvenite în activitatea bibliotecilor publice.
- Demonstrează capacități de a identifica nevoile de îndrumare metodologică, utilizând diverse surse și metode.

#### **Acordarea asistenței metodologice**

- Cunoaște diferite modalități de acordare a asistenței metodologice: diseminarea informațiilor de actualitate, transmiterea alternativelor de soluții, schimb de bune practici, ajutor consultativ și practic, vizite de documentare etc.
- Cunoaște specificul abordării diferențiate a problemelor și metodelor de lucru pentru bibliotecari, inclusive pentru lucrătorii începători și cei cu experiență în domeniu.
- Are abilități practice de organizare a diferitor manifestări de specialitate (simpozioane științifice, seminare, conferințe, mese rotunde, ateliere, training-uri etc.).
- Poate acorda asistență metodologică în concordanță cu problemele existente în teritoriu: crearea conținuturilor de interes local, inclusiv în format digital, atestarea cadrelor, evaluarea performanțelor, dezvoltarea și prezervarea colecțiilor, promovarea culturii informației etc.
- Poate coordona activitatea bibliotecilor publice prin acțiuni specifice de asistență metodologică și de evaluare, prin proiecte, programe și activități culturale, precum și acțiuni de îndrumare profesională.
- Este capabil să asigure aplicarea unitară a normelor biblioteconomice și a legislației în domeniu și coordonarea implementării strategiilor/programele de dezvoltare a activității bibliotecilor publice.

#### **Elaborarea instrumentelor metodologice**

- Cunoaște și poate aplica diferite tipuri de instrumente metodologice: ghiduri, instrucțiuni, norme, proceduri, mape documentare, bibliografii tematice, studii, publicații de specialitate etc.
- Are abilități practice privind oferirea asistenței metodologice în vederea implementării TIC, a instrumentelor WEB 2.0, 3.0, gadget-urilor etc.
- Demonstrează capacități de elaborare a unor lucrări metodologice și de recomandare (teoretice și practice).

### **Avocatura biblioteconomică (advocacy)**

#### **Susținerea comunității bibliotecare**

- Cunoaște elementele de componență a noțiunii de advocacy: mobilizarea comunitară, promovarea, relații publice, marketing, activități de lobby etc.
- Este capabil să organizeze campanii de promovare a imaginii pozitive a bibliotecii în comunitate.
- Poate intermedia și poate asigura asistență în vederea stabilirii unor relații de înțelegere cu factorii de decizie.
- Are abilități de a obține susținerea/sprrijinirea bibliotecilor din partea administrațiilor publice locale și a decidenților de nivel național.
- Poate realiza activități de advocacy în vederea susținerii inovațiilor de bibliotecă.
- Demonstrează abilități de a oferi asistență bibliotecarilor în vederea programării, organizării, realizării, evaluării și diseminării activităților de advocacy.

## Catalogarea partajată

### **Efectuarea coordonării bibliografice în cadrul SIBIMOL**

- Cunoaște și poate utiliza tehnicile și regulile de catalogare partajată.
- Posedă abilități de creare a înregistrărilor bibliografice și a datelor de autoritate.
- Demonstrează abilități practice de verificare și redactare a înregistrărilor bibliografice și a datelor de autoritate.
- Poate efectua controlul datelor de autoritate pentru uniformizarea lor.
- Poate stabili și întreține relații cu bibliotecile - participante la SIBIMOL în vederea asigurării corectitudinii și plenitudinii înregistrărilor bibliografice și a datelor de autoritate.
- Poate stabili și menține relații de parteneriat cu alte biblioteci și organizații info-documentare.
- Poate elabora materiale metodice (ghiduri practice, recomandări etc.), referitoare la catalogarea resurselor bibliografice în conformitate cu standardele în vigoare, normele unificate pentru activitățile de catalogare și indexare a resurselor documentare.
- Poate organiza diverse forme de instruire, inclusiv on-line, a bibliotecarilor din republică.
- Are capacități de organizare a unor reuniuni sau discuții electronice în grup cu problemele de profil.
- Cunoaște experiența sistemelor integrate de bibliotecă din alte țări.
- Cunoaște și poate propune pentru implementare soluții optime experimentate de alte sisteme integrate de bibliotecă.

## Împrumut interbibliotecar (intern și internațional)

### **Asigurarea activității de dirijare, îndrumare metodologică și de coordonare în domeniu**

- Demonstrează capacități de a elabora documente de reglementare, metodologice și proceduri tehnologice privind împrumutul interbibliotecar la nivel național.
- Are abilități de organizare a acțiunilor cu caracter metodic și de instruire profesională a responsabililor de împrumut interbibliotecar din republică.
- Poate acorda, la cerere, consultații individuale și în grup în problemele de profil.
- Are abilități de colaborare și cooperare cu centrele biblioteconomice din republică și cu bibliotecile și instituțiile de peste hotare.

### **Efectuarea împrumutului interbibliotecar de publicații**

- Cunoaște funcțiile de bază ale Bibliotecii, în calitate de Centru Național al Sistemului Național de Împrumut Interbibliotecar din republică.
- Cunoaște și poate aplica documentele de reglementare în domeniu.
- Demonstrează cunoștințe și capacități de aplicare a procedurilor legate de împrumutul interbibliotecar (completarea, livrarea, primirea, înregistrarea și îndeplinirea cererilor, expedierea și asigurarea integrității și securității documentelor solicitate, tranzacții financiare, evidența împrumutului etc.).

- Cunoaște profilul tematico-tipologic de completare a colecțiilor și sistemul de organizare a fondurilor Bibliotecii.
- Posedă abilități în accesarea OPAC-ului și poate utiliza diverse tactici pentru a identifica documentul necesar din colecții.
- Cunoaște și poate explica procedurile de împrumut interbibliotecar în contextul prevederilor legislative privind dreptul de autor.
- Demonstrează capacitatea de a utiliza mijloace tehnice de comunicare și tehnologii informaționale moderne pentru livrarea/recepționarea cererilor și expedierea documentelor.

### Activitatea de cercetare și dezvoltare în biblioteconomie

#### Organizarea activității de cercetare și dezvoltare în biblioteconomie

- Are abilități de a efectua la nivelul S.N.B. a unor studii și cercetări fundamentale în toate domeniile biblioteconomiei: istoria cărții, scrisului și a tiparului, istoria bibliotecilor, sociologia cărții și a lecturii etc.); studii sociopsihologice în vederea optimizării procesului de dirijare a bibliotecilor; lucrări de sociometrie bibliotecară; marketingul bibliologic etc.
- Poate elabora programe cumulative de perspectivă privind activitatea de cercetare și dezvoltare în cadrul S.N.B.
- Este capabil să monitorizeze direcțiile principale de dezvoltare și problemele privind activitatea bibliotecilor.
- Poate studia situația actuală, evoluția și tendințele de dezvoltare ale sistemelor și rețelelor moderne de biblioteci din străinătate, sintetizând experiențele reprezentative și propunând implementarea soluțiilor optime.

### Activități Know How

#### Organizarea activității Know How (inclusiv schimb de idei și informații, diseminarea experienței avansate)

- Este capabil de a elabora viziuni referitoare la promovarea inovațiilor.
- Demonstrează abilități de a stimula, susține și a coordona procesele de inovare în bibliotecile publice.
- Înțelege necesitatea diversificării serviciilor în corespundere cu nevoile membrilor comunității bibliotecare și poate propune idei, practici avansate, inovații atestate în activitatea altor biblioteci.
- Poate depista, studia, evalua și adapta inovațiile la condițiile de activitate ale bibliotecii concrete.
- Cunoaște și poate promova modele noi de servicii bibliotecare experimentate cu succes în alte biblioteci.
- Are abilități practice de a crea baza de date electronică a informațiilor referitoare la inovații, practici de calitate, succese, inițiative inovaționale în domeniu.
- Poate identifica oportunitățile de importare și ajustare la specificul concret a inițiativelor inovative.
- Poate identifica, valorifica și promova creativitatea lucrătorilor din bibliotecile publice.
- Este capabil să participe la crearea modelelor de bibliotecă de tip nou.

## Schimbul național (intern) de publicații

### Organizarea schimbului de publicații

- Demonstrează cunoașterea și aplicarea procedurilor de constituire și organizare a Fondului de schimb, Colecției de cărți provenite din comanda de stat și din donații din partea unor autori, precum și a Rezervei Naționale de publicații.
- Cunoaște și poate efectua procesele și procedurile legate de primirea, evidența, aranjarea și verificarea fondului, crearea catalogului, elaborarea listelor de disponibilități și redistribuirea publicațiilor.
- Poate stabili și menține relații de colaborare / cooperare cu membrii comunității bibliotecare în problemele de profil.

## Gestionarea donațiilor

### Recepționarea, evidența și distribuirea donațiilor de publicații

- Are abilități de a recepționa și gestiona publicațiile provenite din sponsorizări, donații
- Are abilități de a prelua excedentul de publicații din colecțiile Bibliotecii Naționale și de a-l distribui, prin donații, bibliotecilor și altor organizații interesate.
- Are abilități practice de prelucrare a publicațiilor donate în sistemul integrat de bibliotecă: descrierea preliminară și operarea datelor specifice în modulul „Achiziții”.

## Sistemul de statistică bibliotecară

### Organizarea sistemului de statistică bibliotecară

- Are abilități de a efectua recepționarea, sinteza, analiza și diseminarea situațiilor statistice în domeniul bibliotecilor publice, inclusiv on-line.
- Este capabil de a analiza situația curentă și poate evalua performanțele pentru a prognoza dezvoltarea activității bibliotecilor publice.
- Poate acorda asistență în vederea eficientizării proceselor de raportare și de asimilare a formatului de raportare on-line.
- Poate elabora materiale analitice și statistice privind activitatea bibliotecilor publice
- Poate asigura transparența privind activitatea bibliotecilor publice.

## Formarea profesională continuă a bibliotecarilor

### Organizarea formării profesionale a bibliotecarilor din teritoriu

- Are abilități de a cerceta potențialul intelectual al bibliotecilor publice.
- Demonstrează abilități practice în analiza necesităților de formare profesională continuă a personalului de bibliotecă.
- Poate identifica oportunitățile metodologice pentru satisfacerea necesităților respective.
- Poate participa la întocmirea și aplicarea programelor de formare profesională continuă în domeniu.

- Înțelege importanța autoinstruirii și poate recomanda metodele corespunzătoare și literatura de specialitate pentru facilitarea acestui proces.
- Are abilități de a efectua evaluarea prospectivă și poate pivota formarea profesională continuă prin schimbările din domeniu dictate de transformările sociale, economice, tehnologice din societate și prin necesitățile utilizatorilor de servicii bibliotecare.

## 4. Competențe manageriale

*Activitatea cu succes a Bibliotecii implică o gestionare prudentă. În prezent cultura organizațională este concentrată mai mult pe responsabilitate și colaborare/cooperare. Managerii Bibliotecii gestionează finanțele, stabilesc scopuri și obiective concrete, planificând implementarea acestora, determinând valoarea lor și promovând relațiile cu comunitatea și cu părțile interesate.*

### Legi, politici și proceduri

*Politicile și procedurile, elaborate în baza unor norme tehnologice și legislative, constituie un suport important în organizarea și desfășurarea activității instituției, în stabilirea și menținerea relațiilor eficiente între salariați și utilizatori și alte părți interesate.*

<b>Cunoașterea și aplicarea legislației în vigoare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea legilor în vigoare care se referă direct la biblioteci și, în general, la instituțiile publice.</li> <li>▪ Este la curent cu politica actuală și inițiativele legislative care pot avea impact asupra serviciilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica legile referitoare la accesul la informație, libertatea intelectuală și drepturile civile.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica legile referitoare la drepturile de autor și proprietatea intelectuală.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica legile și politicile privind confidențialitatea informației și a datelor personale.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica prevederile legate de răspunderea materială referitor la colecții de documente, patrimoniul Bibliotecii și alte aspecte cu caracter juridic.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica reglementările cu privire la persoanele cu dizabilități.</li> </ul>
<b>Elaborarea politicilor și procedurilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște principiile care stau la baza politicilor și procedurilor de bibliotecă.</li> <li>▪ Poate evalua necesitățile în scopul elaborării/revizuirii politicilor sau procedurilor.</li> <li>▪ Poate elabora politici și proceduri, ținând seama de strategia instituțională, obiectivele asumate, misiunea și funcțiile Bibliotecii și nevoile informaționale ale utilizatorilor.</li> </ul>



## **Leadership organizațional**

*Conducătorul și liderii Bibliotecii ajută tot personalul să înțeleagă viziunea instituției în satisfacerea nevoilor comunității.*

<b>Posedarea abilităților manageriale pentru promovarea misiunii Bibliotecii/subdiviziunii</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și promovează misiunea și obiectivele Bibliotecii/subdiviziunii.</li><li>▪ Cunoaște contextul social, politic și economic în care activează Biblioteca.</li><li>▪ Poate racorda activitatea Bibliotecii/subdiviziunii la necesitățile comunității.</li><li>▪ Posedă capacități de evaluare/ revizuire, în caz de necesitate, a misiunii și obiectivelor Bibliotecii/subdiviziunii.</li></ul>
<b>Asigurarea conducerii eficiente a personalului și a altor părți interesate</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște regulile de comportament în cadrul echipei și aplică aceste cunoștințe pentru atingerea obiectivelor organizaționale.</li><li>▪ Poate stabili relații de încredere cu toate părțile interesate și poate aplica proceduri adecvate pentru a fi la curent și a soluționa problemele posibile.</li><li>▪ Poate folosi o abordare deschisă și transparentă pentru luarea deciziilor.</li><li>▪ Poate formula propuneri privind alocarea resurselor necesare pentru realizarea obiectivelor.</li><li>▪ Posedă abilități de organizare și moderare a întrunirilor și poate contribui la atingerea unui consens.</li></ul>
<b>Aplicarea managementului schimbărilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Este familiarizat cu tendințele de schimbare și poate căuta sponsori pentru implementarea inovațiilor.</li><li>▪ Poate implica persoane competente în planificarea, implementarea și evaluarea schimbărilor.</li><li>▪ Posedă capacități de pregătire și educare a personalului, utilizatorilor și a altor părți interesate pentru schimbări.</li><li>▪ Are capacitatea de a anticipa reacțiile comportamentale neadecvate la schimbare a unor persoane (frică, ostilitate, nemulțumire) și poate aplica strategii de soluționare a unor astfel de situații.</li><li>▪ Poate adopta noi tehnologii în vederea oferirii unor produse și servicii noi.</li></ul>

## **Planificarea strategică**

*Un plan coerent care ar corespunde obiectivelor Bibliotecii și nevoilor utilizatorilor va ajuta instituția să ofere și să asigure realizarea unor programe și servicii încununate de succes.*

<b>Elaborarea, implementarea și evaluarea planurilor strategice</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități în evaluarea necesităților comunității.</li><li>▪ Are abilități în realizarea analizei SWOT pentru a determina punctele tari și slabe în activitatea Bibliotecii, oportunitățile și amenințările posibile.</li><li>▪ Posedă capacități de identificare a scopurilor, obiectivelor și activităților, reieșind din nevoile comunității.</li></ul>

- Poate elabora planuri strategice în corespundere cu misiunile, obiectivele și prioritățile Bibliotecii.
- Poate monitoriza planurile strategice și poate interveni cu unele modificări, în caz de necesitate.

## Managementul proiectelor

*Managementul proiectelor presupune planificarea, organizarea și gestionarea/controlul sarcinilor și a resurselor, respectând cerințele stabilite (termen de realizare, costuri etc.).*

<p><b>Utilizarea principiilor și procedurilor adecvate privind managementul proiectului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă cunoștințe și abilități de a aplica principiile și procedurile de bază ale managementului de proiect.</li> <li>▪ Are capacități de elaborare a unui proiect.</li> <li>▪ Poate generaliza rezultatele realizării și beneficiile unui proiect.</li> <li>▪ Este capabil să utilizeze eficient resursele în limitele bugetului aprobat.</li> </ul>
<p><b>Conducerea echipelor de lucru</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de selectare a membrilor echipei.</li> <li>▪ Are abilități de elaborare a unui plan de lucru calendaristic de realizare a proiectului cu stabilirea sarcinilor, termenilor de executare și resurselor necesare.</li> <li>▪ Poate organiza salariații și gestiona resursele pentru îndeplinirea sarcinilor de proiect.</li> <li>▪ Este capabil să anticipeze potențialele probleme.</li> <li>▪ Dă dovadă de flexibilitate, creativitate și răbdare pe parcursul realizării proiectului.</li> </ul>
<p><b>Monitorizarea și evaluarea proiectului</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate stabili procedurile de colectare, documentare și raportare a datelor.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a monitoriza desfășurarea proiectului, a evalua și raporta părților interesate datele și rezultatele obținute.</li> </ul>

## Relații comunitare

*Managerii demonstrează cunoașterea valorii Bibliotecii și a serviciilor oferite în interesul comunității. Ei formează și consolidează relații strategice cu comunitatea și crează strategii de promovare a vitalității Bibliotecii și de creștere a statutului și prestigiului instituției.*

<p><b>Cunoașterea necesităților comunității</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica diverse metode și instrumente de colectare, cercetare și analiză a datelor (atât cantitative, cât și calitative) privind necesitățile comunității și a utilizatorilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Poate utiliza indicatorii de performanță în scopul comparării rezultatelor activității Bibliotecii cu alte biblioteci.</li> </ul>
---

### **Stabilirea și menținerea relațiilor eficiente cu părțile interesate**

- Are abilități în stabilirea și menținerea relațiilor eficiente cu organele administrative, de resort, instituțiile de cultură, organizațiile nonguvernamentale, reprezentanții mass-media ș.a.
- Poate menține dialogul cu privire la Bibliotecă în cadrul acțiunilor publice, evenimentelor comunitare și întâlnirilor cu reprezentanții părților interesate.
- Posedă abilități de identificare a potențialilor parteneri strategici în scopul obținerii sprijinului necesar pentru Bibliotecă.
- Cunoaște și comunică organelor de resort, administrației Bibliotecii, utilizatorilor și comunității despre importanța serviciilor, produselor și politicilor de bibliotecă.
- Demonstrează abilități bune de comunicare, care permit transmiterea unui mesaj clar și coerent.

### **Facilități**

*Schimbările parvenite în structura colecțiilor de documente pe suport tradițional, sporirea disponibilității resurselor digitale și necesitatea implementării efective a tehnologiilor informaționale în Bibliotecă determină regândirea, modificarea, modernizarea și utilizarea rațională și eficientă a spațiului funcțional al Bibliotecii și crearea unui mediu atractiv și confortabil pentru utilizatori. Facilitățile, astfel gândite, conduc la îmbunătățirea satisfacerii nevoilor de informare, învățare, studiu și de perfecționare profesională a membrilor comunității.*

### **Crearea și menținerea unei ambiante optime pentru personal și pentru utilizatori**

- Cunoaște impactul elementelor fizice din Bibliotecă (mobilier adecvat, echipamente speciale etc.) asupra satisfacției utilizatorilor.
- Poate propune facilități noi, luând în considerație necesitățile beneficiarilor, mai ales, a persoanelor cu dizabilități.
- Poate identifica și aplica forme de publicitate pentru orientarea utilizatorilor în spațiile Bibliotecii.
- Poate înainta propuneri privind îmbunătățirea condițiilor de lucru pentru personal și pentru utilizatori.
- Poate înainta propuneri privind oferirea și sporirea accesului la date și rețele pentru utilizatori.
- Poate monitoriza utilizarea facilităților oferite utilizatorilor și poate efectua unele schimbări, în caz de necesitate.

### **Marketing și relații publice**

*Printre scopurile și sarcinile de bază ale marketingului de bibliotecă pot fi evidențiate următoarele: atingerea celui mai înalt nivel de satisfacție a utilizatorilor, oferirea unei game largi de produse și servicii, prognozarea cererii, crearea și menținerea imaginii pozitive în comunitate, diminuarea consecințelor finanțării insuficiente etc.*

<b>Cunoașterea bazelor teoretice și a practicilor de marketing</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște principiile de bază ale marketing-ului și modul de aplicare a acestora în serviciile de bibliotecă.</li> <li>▪ Cunoaște necesitățile comunității pentru a folosi orice oportunitate în crearea serviciilor aliniate la nevoile utilizatorilor.</li> <li>▪ Poate folosi mai multe canale pentru a comunica cu utilizatorii existenți și cei potențiali (poștă electronică, rețele de socializare, dispozitive mobile etc.).</li> <li>▪ Este capabil să efectueze studii de evaluare a nivelului de implementare a marketing-ului.</li> <li>▪ Poate identifica și analiza piețele-țintă și poate determina cele mai eficiente modalități de promovare a serviciilor de bibliotecă.</li> <li>▪ Are abilități de elaborare a ghidurilor, pliantelor și a altor forme mici de publicitate și marketing, atât pe suport de hârtie, cât și în format electronic.</li> </ul>
<b>Elaborarea, implementarea și evaluarea planurilor de marketing</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități de stabilire a obiectivelor măsurabile și a scopurilor de marketing</li> <li>▪ Posedă capacități de elaborare a planurilor de marketing, de implementare și evaluare a acestora.</li> <li>▪ Are abilități de organizare a training-urilor de marketing pentru personalul Bibliotecii și alte părți interesate în problemele de comunicare cu mass-media, promovare a serviciilor oferite etc.</li> <li>▪ Poate evalua eficiența și impactul strategiei de marketing.</li> </ul>

## **Managementul financiar**

*Managementul financiar este un subsistem al managementului general al Bibliotecii, având ca scop asigurarea resurselor financiare necesare, alocarea și utilizarea lor rațională și profitabilă pentru creșterea valorii Bibliotecii, dezvoltarea, consolidarea și siguranța patrimoniului acesteia.*

<b>Cunoașterea și aplicarea legilor și reglementărilor financiare de stat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște terminologia referitoare la buget și finanțare.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe și capacități de a aplica legile și reglementările financiare de nivel național, de ramură și instituțional.</li> </ul>
<b>Participarea la elaborarea planurilor financiare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este capabil să evalueze necesitățile financiare ale Bibliotecii/subdiviziunii și să dezvolte proiecte de sporire a veniturilor.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de planificare financiară pe termen scurt, mediu și lung.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de analiză financiară pentru identificarea costurilor, riscurilor și estimarea posibilităților de reducere a costurilor.</li> </ul>
<b>Diversificarea surselor de finanțare pentru Bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are capacități de a identifica sursele suplimentare de finanțare.</li> <li>▪ Poate colabora cu diverse fundații și asociații, inclusiv cu sectorul privat, ce vin în sprijinirea activității Bibliotecii.</li> </ul>

## Managementul resurselor umane

*Personalul este cea mai importantă resursă pentru realizarea misiunii și obiectivelor Bibliotecii.*

<b>Contribuirea la recrutarea și selectarea cadrelor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și poate aplica legislația în vigoare și reglementările privind ocuparea forței de muncă, recrutarea și angajarea cadrelor.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica tehnici și proceduri de recrutare, selectare și angajare a cadrelor (testare, convorbire, interviuare ș.a.).</li><li>▪ Poate stabili cerințe și abilități pentru candidații la ocuparea unui anumit post.</li></ul>
<b>Îndrumarea angajaților</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Posedă capacități de creare și menținere a unei atmosfere prietnice și productive de lucru pentru atingerea obiectivelor stabilite și oferirea unor servicii de calitate.</li><li>▪ Posedă abilități de comunicare clară cu personalul despre cerințele privind calitatea și eficiența serviciilor oferite, realizarea obiectivelor și sarcinilor.</li></ul>
<b>Implementarea managementului de performanță</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și poate aplica standardele în vigoare în domeniu.</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurilor și fluxurilor tehnologice.</li><li>▪ Cunoaște și poate stabili indicatorii de performanță în corespundere cu specificul activității.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica metode de evaluare a performanțelor.</li></ul>
<b>Interacționarea cu consultanții și voluntarii</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște rolul consultanților și/sau voluntarilor și importanța implicării acestora în activitatea Bibliotecii/subdiviziunii.</li><li>▪ Poate elabora contracte de colaborare cu consultanții și voluntarii.</li><li>▪ Posedă abilități de instruire și supraveghere eficientă a voluntarilor.</li></ul>

## Formarea și dezvoltarea personalului

*Formarea și dezvoltarea personalului continuă să fie una dintre cele mai importante activități ale Bibliotecii. În contextul noilor realități are loc deplasarea accentelor pe obținerea și dezvoltarea cunoștințelor, deprinderilor și abilităților necesare pentru învățarea continuă și perfecționarea calificării profesionale pe parcursul întregii cariere.*

<b>Formarea profesională și dezvoltarea carierei personalului</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează cunoașterea și poate aplica metode, procese și activități formale și neformale de învățare, inclusiv <i>e-learning</i>.</li><li>▪ Are abilități de identificare a necesităților de formare profesională a personalului.</li><li>▪ Poate elabora planuri de dezvoltare profesională a personalului.</li><li>▪ Are abilități pentru organizarea unor acțiuni de formare a formatorilor.</li><li>▪ Poate crea o atmosferă prietnică de învățare a personalului.</li></ul>

- Posedă cunoștințe și abilități de aplicare a unor tehnici de evaluare a procesului de formare profesională.
- Cunoaște și poate utiliza diferite metode de evaluare a personalului și de sprijinire a oportunităților de dezvoltare a carierei profesionale.
- Poate înainta propuneri privind avansarea lucrătorilor la anumite posturi.

### **Relații cu prietenii Bibliotecii și organizațiile profesionale**

*Prietenii Bibliotecii și organizațiile profesionale pot acorda un sprijin considerabil Bibliotecii în dezvoltarea colecțiilor, organizarea activităților cultural-științifice și consolidarea relațiilor cu comunitatea. În acest context este important rolul managerilor Bibliotecii în colaborare cu acești subiecți.*

#### **Stabilirea și dezvoltarea relațiilor cu prietenii Bibliotecii și organizațiile profesionale**

- Recunoaște avantajele derivate din cooperarea cu prietenii Bibliotecii și/sau organizațiile profesionale.
- Poate să implice prietenii Bibliotecii și/sau organizațiile profesionale în procesul de planificare și realizare a obiectivelor Bibliotecii și în acțiunile de promovare a instituției în cadrul comunității.
- Posedă capacități de colaborare cu prietenii și organizațiile profesionale pentru a adopta politici adecvate nevoilor utilizatorilor.

## V. Competențe tehnologice: de sistem și IT

*Notă: Competențele date țin de specificul de activitate a subdiviziunilor Bibliotecii: Centrul de Automatizare, Biblioteca electronică, Biblioteca Națională Digitală „Moldavica” și alte secții, implicate în implementarea IT.*

*Pe măsura pătrunderii tot mai largi a tehnologiilor informaționale în mediul de bibliotecă, comunicarea eficientă între specialiștii IT și personalul bibliotecii este tot atât de importantă, ca și buna gestionare a proiectelor de tehnologie. Capacitatea de a explica idei complexe și, în același timp, de a asculta și satisface necesitățile utilizatorilor, stă la baza funcționării eficiente a sistemelor automatizate și de operare, a echipamentului informatic, gestionării aplicațiilor software etc.*

### Sisteme automatizate

*Administrarea și întreținerea sistemelor automatizate de bibliotecă și înțelegerea interdependenței între aceste sisteme sunt esențiale pentru menținerea unui mediu informatic funcțional.*

<b>Gestionarea sistemelor automatizate de bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște scopul și structura unui sistem automatizat de bibliotecă.</li><li>▪ Poate stabili și menține relații lucrative eficiente cu persoanele implicate în funcționarea Sistemului integrat de bibliotecă, inclusiv cu personalul Bibliotecii, furnizorii și utilizatorii Sistemului.</li><li>▪ Înțelege interdependențele și fluxurile de lucru în cadrul diverselor module ale Sistemului de automatizare al bibliotecii (OPAC, circulație, catalogare etc.).</li><li>▪ Poate stabili proceduri pentru a asigura actualizarea Sistemului.</li><li>▪ Cunoaște și poate utiliza standarde, norme și proceduri aplicate în cadrul Sistemului.</li><li>▪ Poate stabili proceduri privind realizarea unor copii de rezervă și actualizarea sistemelor automatizate.</li><li>▪ Demonstrează capacități de evaluare a sistemelor automatizate și poate comunica cu furnizorii în cazul unor eșecuri, apariției unor probleme sau în vederea prestării unor servicii.</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea sistemelor de operare și a bazelor de date aplicate în cadrul Sistemului integrat de bibliotecă.</li></ul>

### Utilizarea tehnicii computerizate la nivel de instituție

*Pentru realizarea proceselor tehnologice Biblioteca gestionează un număr considerabil de calculatoare, care este determinat de necesitatea de integrare a mai multor sisteme și rețele, precum și de oferire a accesului pentru utilizatorii de la distanță.*

<b>Gestionarea sistemului de calculatoare al Bibliotecii Naționale</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități practice de conectare la rețea a tuturor calculatoarelor.</li><li>▪ Înțelege arhitectura și dimensiunea sistemului de calculatoare a instituției.</li><li>▪ Poate aplica unele configurații software și hardware pentru diferite platforme și rețele.</li></ul>

- Cunoaște și poate aplica instrucțiunile și programele de calculator și aplicații, posedând și capacități de actualizare a acestora, după necesitate.
- Poate menține un sistem de e-mail pentru întreaga instituție.
- Înțelege și poate rezolva problemele legate de sistemul de operare destinat pentru servere și stații de lucru.
- Poate estima beneficiile și costurile, legate de webgăzduirea informațiilor în mediul „noros”.
- Demonstrează capacități de gestionare a acordurilor de licență și a relațiilor cu diverși furnizori.
- Poate asigura protecția parolilor și securitatea datelor în cadrul instituției
- Cunoaște elementele de bază de programare și limbajele de programare simplificate (limbaje de scriptare).

#### **Gestionarea soft-ului la nivel de Bibliotecă**

- Cunoaște și poate efectua gestionarea soft-ului.
- Poate stabili grafice și efectua procesele de actualizare a soft-ului.
- Cunoaște sistemele corporative utilizate în cadrul Bibliotecii.
- Este capabil să aprecieze utilitatea și avantajele instalării unui *software as a service* (SaaS).
- Poate gestiona procesele și operațiunile prevăzute pentru a urmări și soluționa problemele apărute.

## **Hardware**

*Fiecare subdiviziune din bibliotecă depinde de instalarea/întreținerea corectă și funcționarea fiabilă a întregului echipament computerizat. Hardware-ul este structura de bază care poate include nu doar computere, ci și tablete, laboratoare multimedia etc.*

#### **Instalarea și întreținerea echipamentelor de calculator și a dispozitivelor periferice**

- Cunoaște în detalii funcțiile hardware, componentele interne, dispozitivele periferice și unitățile de stocare externe.
- Are abilități practice de instalare și configurare a diferitor componente de calculator și de soluționare a problemelor legate de hardware.
- Demonstrează cunoașterea performanțelor diferitor hardware.
- Demonstrează abilități de instalare și întreținere a echipamentelor audio și video.
- Demonstrează capacități de aplicare a metodologiilor avansate pentru depanarea hardwarelor și a dispozitivelor periferice.

#### **Instalarea și întreținerea imprimantelor și scannerelor**

- Are abilități practice de a conecta imprimante, scannere.
- Poate oferi asistență utilizatorilor în procesul de utilizare a imprimantelor și scannerelor.
- Poate identifica și soluționa problemele legate de funcționarea imprimantelor și scannerelor.



## Rețelele de calculatoare și asigurarea securității lor

*Rețeaua de calculatoare este centrul nervos electronic al tuturor operațiunilor din bibliotecă, iar complexitatea acesteia crește în permanență odată cu apariția și aplicarea noilor tehnologii.*

<p style="text-align: center;"><b>Instalarea și mentinerea rețelelor locale</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și poate aplica terminologia, protocoalele și alte documente privind rețelele locale.</li><li>▪ Poate identifica și configura componentele-cheie pentru organizarea rețelei locale.</li><li>▪ Cunoaște infrastructura rețelei locale a Bibliotecii și poate identifica necesitățile unor segmente concrete ale rețelei.</li><li>▪ Cunoaște diferențele de bază dintre stațiile de lucru și configurațiile de server.</li><li>▪ Poate aplica instrumentele de identificare a accesului utilizatorilor la resursele de rețea.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>Întreținerea sistemului de telecomunicații ale Bibliotecii</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și poate aplica conceptele și terminologia de bază referitoare la telecomunicații.</li><li>▪ Cunoaște relația dintre rețeaua locală și cea globală.</li><li>▪ Demonstrează capacități de a conlucra cu agențiile corespunzătoare pentru a asigura viabilitatea pe termen lung a conexiunii la Internet de mare viteză.</li><li>▪ Cunoaște infrastructura rețelelor de telefonie.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>Instalarea și întreținerea rețelelor fără fir ale Bibliotecii</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate identifica factorii specifici site-ului bibliotecii și impactul acestora asupra transmiterii semnalului fără fir.</li><li>▪ Poate identifica opțiunile de configurare și echipamentul necesar.</li><li>▪ Demonstrează capacități de instalare și configurare a componentelor unei rețele fără fir.</li><li>▪ Poate aplica protocoale de securitate eficiente pentru rețelele fără fir.</li><li>▪ Demonstrează capacități de evaluare a posibilităților tehnice privind imprimarea informațiilor de către utilizatori pe dispozitivele proprii, folosind telegrafierea fără fir.</li><li>▪ Poate colecta, analiza și difuza date privind utilizarea rețelei fără fir.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>Soluționarea problemelor legate de rețelele Bibliotecii</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate elabora și aplica strategii de identificare și soluționare a unor problemele legate de rețelele Bibliotecii.</li><li>▪ Demonstrează capacități de comunicare eficientă cu alți membri ai personalului de bibliotecă și cu utilizatorii în scopul de a identifica problemele curente și cele posibile.</li><li>▪ Are abilități practice privind oferirea pentru utilizatori a unei asistențe tehnice eficiente.</li></ul>
<p style="text-align: center;"><b>Asigurarea securității rețelelor Bibliotecii</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște protocoalele și arhitectura securității rețelelor.</li><li>▪ Cunoaște soluții tehnice și de program în vederea asigurării securității rețelelor.</li><li>▪ Poate stabili și monitoriza sistemul de management al parolelor.</li><li>▪ Demonstrează abilități practice de determinare al nivelului de acces al utilizatorilor la rețelele Bibliotecii.</li><li>▪ Poate identifica, studia starea de lucruri și informa administrația despre situațiile, reale și potențiale, de amenințare a securității rețelelor.</li></ul>

## Sisteme de operare

<b>Asigurarea funcționării sistemelor de operare disponibile</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște terminologia, specificațiile și funcțiile sistemelor de operare.</li><li>▪ Demonstrează cunoștințe generale ce țin de sistemele de operare disponibile pentru utilizare.</li><li>▪ Demonstrează capacități de selectare, instalare și configurare a sistemelor adecvate de operare.</li><li>▪ Poate depista și soluționa problemele ce țin de sistemele de operare.</li><li>▪ Poate concepe și susține strategii eficiente cu caracter prospectiv /previzional.</li><li>▪ Are abilități de a efectua procesul de vizualizare a PC-urilor.</li><li>▪ Demonstrează capacități de a gestiona procesul de modernizare a sistemelor de operare.</li></ul>

## Accesul public la sistemele tehnologice

*Implementarea tehnologiilor informaționale în subdiviziunile Bibliotecii și, mai ales, în cele care acoperă relațiile cu publicul, necesită asigurarea unei infrastructuri corespunzătoare (hardware, software) și a securității rețelelor.*

<b>Instalarea și configurarea calculatoarelor și rețelelor pentru accesul public</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate determina necesitățile pentru instalarea calculatoarelor destinate accesului public, accesului fără fir și softwar-urile corespunzătoare.</li><li>▪ Poate selecta și instala calculatoare, rețele și hardware periferice corespunzătoare pentru uzul public.</li><li>▪ Are abilități practice pentru instalarea și configurarea sistemelor de operare și aplicațiilor software corespunzătoare pentru uzul public.</li><li>▪ Are abilități practice de selectare, instalare și configurare a dispozitivelor / echipamentelor necesare pentru asigurarea securității calculatoarelor aflate în accesul public.</li><li>▪ Cunoaște natura amenințărilor la adresa securității unui sistem de acces public.</li><li>▪ Poate selecta, instala și configura dispozitive / echipamente necesare pentru restricționarea accesului, modificarea capacității de permisiune și a conținutului în conformitate cu politica Bibliotecii.</li><li>▪ Poate aplica recomandările de ordin legislativ cu referire la echipamentul fizic și electronic prevăzut pentru persoanele cu handicap.</li></ul>
<b>Întreținerea unui sistem de calculatoare pentru accesul public</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează capacități de elaborare și realizare a planurilor de întreținere și actualizare a hardwarelor publice, a sistemelor de operare, a aplicațiilor și de asigurare a securității lor.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica procedura de prelungire a licențelor software.</li><li>▪ Este la curent cu realizările în domeniul instrumentelor și aplicațiilor utile pentru beneficiari și poate determina efectele implementării acestora.</li></ul>
<b>Dezvoltarea și implementarea politicilor și practicilor de utilizare a calculatoarelor în accesul public</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate elabora și aplica politici de utilizare a calculatoarelor destinate pentru accesul public.</li><li>▪ Demonstrează capacități de a stabili indicatori care pot fi urmăriți, raportați și aplicați pentru evaluarea eficacității serviciilor de utilizare a calculatoarelor în accesul public.</li><li>▪ Poate instala și configura filtre.</li><li>▪ Are capacități de a monitoriza respectarea cadrului normativ privind protecția proprietății intelectuale.</li></ul>

## **Administrarea serverelor**

*Complexitatea rețelelor de calculatoare necesită o gamă tot mai mare de servere pentru a oferi anumite servicii pentru beneficiari. În acest context este necesar de a selecta, configura și întreține diferite servere adecvate necesităților Bibliotecii.*

<b>Configurarea și întreținerea serverelor Bibliotecii</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea terminologiei și a protocoalelor pentru diferite tipuri de servere (de e-mail, web, de fișiere, de imprimare, de baze de date etc.).</li><li>▪ Poate identifica și configura componentele-cheie necesare pentru instalarea unui server.</li><li>▪ Are abilități de asigurare a securității serverelor.</li></ul>

## **Aplicații software**

*Diferite funcții din bibliotecă necesită atingerea unor niveluri de competență privind operarea aplicațiilor software în dependență de sarcinile stabilite, ce trebuie să fie realizate.*

*Administrarea aplicațiilor software*

<b>Gestionarea aplicațiilor software pentru calculatoare</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează capacități de evaluare și selectare a aplicațiilor software adecvate pentru personalul și utilizatorii Bibliotecii.</li><li>▪ Poate instala aplicații software.</li><li>▪ Demonstrează capacități de dezvoltare a unui soft (îmbinarea diferitor sarcini, componente, legături etc.) pentru a asigura managementul de proiect al softului.</li><li>▪ Poate identifica și soluționa problemele legate de aplicațiile software.</li><li>▪ Cunoaște și poate gestiona procedura privind acordarea de licență pentru toate aplicațiile software.</li></ul>
<b>Asigurarea performanței programelor de baze de date</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează capacități privind monitorizarea și punerea în aplicare a unor proceduri de atingere a performanțelor.</li><li>▪ Poate aplica acțiuni de înlocuire și restabilire a informației din bazele de date și de efectuare a schimbului de informații.</li></ul>

*Competențe ce țin de aplicațiile pentru baze de date*

<b>Gestionarea aplicațiilor pentru baze de date</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate modela o bază de date pentru a satisface necesitățile utilizatorilor.</li><li>▪ Demonstrează abilități de creare a unei baze de date și de utilizare a diferitor modalități de vizualizare a datelor.</li><li>▪ Poate crea și modifica tabele, forme și tabele relaționale.</li><li>▪ Poate aplica procedee avansate de preluare și validare a datelor.</li><li>▪ Demonstrează capacități de organizare a sondajelor și de întocmire a rapoartelor cu privire la date.</li></ul>

### *Competențe ce țin de programul pentru managementul documentelor*

<b>Gestionarea programului pentru managementul documentelor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște structura fișierelor și a spațiului de lucru al sistemului de management al colecțiilor.</li><li>▪ Poate adăuga fișiere noi, preia pe cele existente, verifica și a le modifica.</li><li>▪ Cunoaște și poate folosi metode de colaborare și schimb de informații.</li></ul>

### *Competențe ce țin de programul pentru editarea electronică*

<b>Gestionarea programului pentru editarea electronică</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează capacități de a crea / deschide fișiere, de a alege machete și a salva fișiere.</li><li>▪ Poate introduce și efectua diverse operațiuni legate de texte, tabele, grafice, imagini etc.</li><li>▪ Are abilități de a edita diferite tipuri de publicații, inclusiv ediții cu cuprins și indexuri.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica operațiuni de imprimare a materialelor.</li></ul>

### *Competențe ce țin de programul pentru e-mail*

<b>Gestionarea programului pentru e-mail</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Posedă abilități de a primi, deschide, trimite, arhiva sau șterge mesaje electronice.</li><li>▪ Poate întocmi sau răspunde la mesaje, inclusiv cu anexe.</li><li>▪ Demonstrează capacități de a crea fișiere pentru păstrarea și recuperarea mesajelor.</li><li>▪ Poate utiliza reguli, înștiințări și setări referitoare la mesajele nedorite.</li><li>▪ Poate efectua operațiuni de imprimare a mesajelor.</li></ul>

### *Competențe ce țin de programul pentru prezentări*

<b>Gestionarea programului pentru prezentări</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități practice de a crea, deschide, utiliza și salva seturi de slide-uri de prezentare.</li><li>▪ Poate aplica modele de slide-uri, machete.</li><li>▪ Poate insera imagini, diagrame, clipuri audio și video și le poate modifica în caz de necesitate.</li></ul>

### *Competențe ce țin de aplicația Office Web*

<b>Utilizarea aplicațiilor Office Web</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște avantajele utilizării aplicațiilor web. Poate identifica și selecta instrumentele de aplicare on-line adecvate (Google Drive, Google Apps, Zoho Apps, SlideShare etc.).</li><li>▪ Poate identifica și utiliza meniurile de ajutor.</li></ul>

<b>Procesarea textelor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități practice de a crea, deschide și salva fișiere.</li><li>▪ Poate selecta, tăia, copia, muta sau șterge texte/blocuri/fragmente de text.</li><li>▪ Demonstrează abilități de a efectua operațiuni de structurare, formatare, verificare a ortografiei și de imprimare a unui text.</li><li>▪ Poate insera anteturi, note de subsol și numere de pagină.</li><li>▪ Poate insera și formata coloane și tabele.</li><li>▪ Are abilități practice de a crea și aplica stiluri de prelucrare și machetare a textului.</li><li>▪ Poate formata și imprima plicuri și etichete.</li><li>▪ Cunoaște și poate asigura securitatea textelor.</li></ul>

### **Planificarea tehnologiei informației**

*Planificarea tehnologiei este strâns legată de planurile strategice generale ale Bibliotecii. Planificarea eficientă presupune ca deciziile să fie bazate pe înțelegerea și satisfacerea nevoilor informaționale ale comunității.*

<b>Asigurarea unui proces continuu de planificare a tehnologiei</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate stabili priorități clare pentru întocmirea planurilor tehnologice.</li><li>▪ Are abilități de colectare a informațiilor și datelor relevante (cerințe de autorizare, taxe de abonament etc.) și de definire a criteriilor de modernizare sau achiziționare a unui echipament nou.</li><li>▪ Demonstrează capacități de evaluare a oportunităților și cerințelor privind extinderea serviciilor și implementarea celor noi.</li><li>▪ Poate stabili surse și contacte (atât în interiorul, cât și în exteriorul Bibliotecii) pentru a ține pasul cu noile tehnologii.</li><li>▪ Poate evalua riscurile eventuale și impactul lor asupra activității Bibliotecii.</li></ul>
<b>Elaborarea planului tehnologic în corespundere cu necesitățile utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează capacități de investigare și analiză a necesităților comunității.</li><li>▪ Poate identifica și formula scopuri, obiective și activități adecvate, reieșind din rezultatele analizei necesităților comunității.</li><li>▪ Poate anticipa și prezice schimbările, tendințele și influențele posibile pentru alocarea eficientă a resurselor și punerea în aplicare a unor inițiative tehnologice corespunzătoare.</li><li>▪ Demonstrează capacități de planificare a facilităților tehnologice privind crearea/îmbunătățirea condițiilor de muncă și de utilizare a echipamentelor.</li><li>▪ Demonstrează capacități de elaborare a planurilor privind aplicarea tehnologiilor informaționale (strategice, anuale).</li></ul>
<b>Achiziționarea de software, hardware și a altor produse informatice</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități de întocmire a devizului de cheltuieli pentru achiziționările necesare.</li><li>▪ Cunoaște procedurile de achiziție stabilite în Bibliotecă, inclusiv regulile de achiziție și licitație.</li></ul>

- Are abilități de a utiliza diverse opțiuni de achiziție, inclusiv la nivel de consorțiu.
- Demonstrează capacități de identificare a furnizorilor de tehnologii și de negociere cu aceștia pentru procurarea celor mai performante produse și echipamente.

## **Web design**

*Web site-ul Bibliotecii este o ramură virtuală ce oferă acces la diverse servicii, resurse și programe. Responsabilii de întreținere a site-ului dezvoltă și mențin site-ul în colaborare cu alte subdiviziuni ale Bibliotecii.*

<b>Proiectarea unui site pentru a furniza serviciile de bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște procedura de proiectare și găzduire a unui site.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de a modela interfețe pentru utilizatori în conformitate cu principiile de uzabilitate și accesibilitate.</li> <li>▪ Poate evalua uzabilitatea site-urilor web.</li> <li>▪ Cunoaște politicile privind respectarea confidențialității și libertății intelectuale.</li> </ul>
<b>Crearea și actualizarea site-ului Bibliotecii</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza standardele și tehnologiile Internetului pentru a dezvolta o pagină web.</li> <li>▪ Poate crea/actualiza/verifica conținutul site-ului.</li> <li>▪ Poate insera și manipula link-uri, imagini, grafice, tabele.</li> <li>▪ Cunoaște și poate edita etichete (tag-uri) de bază în HTML.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea cerințelor referitoare la asigurarea design-ului unui site.</li> <li>▪ Cunoaște arhitectura, protocoalele și terminologia referitoare la Internet.</li> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza limbaje adecvate și poate aplica standardele corespunzătoare pentru a spori funcționalitatea site-ului.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de evaluare și selectare a unui software adecvat pentru gestionarea site-ului.</li> <li>▪ Poate utiliza tehnici de design grafic pentru a asigura o comunicare eficientă cu beneficiarii și un aspect estetic al site-ului Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza formate multimedia.</li> <li>▪ Are abilități practice de creare a unei pagini Web dinamice, integrate la diverse baze de date.</li> <li>▪ Poate instala dispozitivele necesare pentru efectuarea evidenței statistice cu referire la utilizarea site-ului Bibliotecii.</li> </ul>
<b>Asigurarea și gestionarea prezenței Bibliotecii pe rețele de socializare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște importanța prezenței Bibliotecii în spațiul virtual.</li> <li>▪ Poate analiza și dezvolta prezența Bibliotecii pe rețelele de socializare (Facebook, Twitter, YouTube etc.).</li> <li>▪ Poate aplica cele mai bune practici pentru a atrage atenția utilizatorilor și a încuraja interacțiunea cu ei pe rețele de socializare.</li> <li>▪ Are abilități practice de înregistrare, transferare și editare a fișierelor video sau audio.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe și abilități de utilizare a parametrilor de formatare pentru fișierele video sau audio.</li> </ul>

## **Competențe ale personalului din subdiviziunile Bibliotecii Naționale**

*În Anexă sunt prezentate cunoștințele, capacitățile și abilitățile principale, recomandate pentru personalul subdiviziunilor Bibliotecii Naționale, care pot fi completate și îmbogățite, utilizând competențele inserate în cadrul compartimentelor 1-5, ținând cont de specificul și atribuțiile fiecărui serviciu / centru și de funcția deținută.*

### **Acces general**

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- categoriile socio-profesionale ale utilizatorilor Bibliotecii;</li> <li>- modalități de acces la colecțiile de documente;</li> <li>- norme etice de comunicare;</li> <li>- organigrama Bibliotecii Naționale;</li> <li>- reglementările cu privire la servirea utilizatorilor, stabilite de Bibliotecă;</li> <li>- cerințele de confidențialitatea și protejarea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor;</li> <li>- serviciile prestate de Bibliotecă;</li> <li>- terminologia de specialitate.</li> </ul>
<b>Înregistrarea utilizatorilor și efectuarea evidenței</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități practice în utilizarea Modulului Circulație (înregistrarea, reînregistrarea, eliberarea permiselor de intrare - cardurilor, evidența utilizatorilor, întocmirea unor rapoarte).</li> <li>▪ Poate analiza structura socioprofesională a utilizatorilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște și poate efectua procedurile de lucru legate de activitatea punctului de control.</li> <li>▪ Poate întocmi situații statistice (lunare, trimestriale și anuale) privind numărul utilizatorilor înscriși și numărul de frecvențe.</li> <li>▪ Cunoaște și demonstrează abilități practice legate de utilizarea aparatului de casă.</li> <li>▪ Cunoaște procedurile contabile stabilite privind încasarea plăților în numerar.</li> </ul>
<b>Furnizarea serviciilor de informare și orientare a utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate oferi informații exhaustive referitoare la condițiile de acces în Bibliotecă, la actele necesare pentru eliberarea permisului de cititor, taxe de înscriere, localizarea spațiilor de lectură și informare, program de funcționare ș. a.</li> <li>▪ Are abilități de elaborare a publicațiilor promoționale de profil (ghiduri, fluturașe, pliante etc.).</li> <li>▪ Poate accesa și naviga în catalogul on-line pentru a presta informații la cerere.</li> </ul>

- Posedă și poate aplica /dezvolta cunoștințe în domeniul e-guvernare.

### **Comunicarea cu utilizatorii**

- Demonstrează tehnici și abilități eficiente de comunicare: adoptă un echilibru comportamental, tact, amabilitate, seriozitate, corectitudine
- Comunică în mod eficient pentru a obține un consens, a convinge, a instrui și / sau motiva
- Înțelege și practică tehnici de ascultare: concentrarea asupra ascultării, controlarea emoțiilor, rezistența la factorii externi, interesul față de tema discutată etc.
- Manifestă respect în egală măsură pentru toți utilizatorii, indiferent de etnie, rasă, vârstă, statut social, religie, sex, convingeri politice
- Studiază nevoile utilizatorilor prin intermediul sondajelor
- Deține și dezvoltă cunoștințe în domeniul e-guvernare

### **Aplicarea tehnicilor eficiente de rezolvare a situațiilor dificile cu utilizatori**

- Înțelege și pune în aplicare reglementările cu privire la servirea utilizatorilor
- Manifestă disponibilitate și dorință pentru rezolvarea problemelor legate de servirea utilizatorilor
- Contribuie la respectarea regulilor stabilite în Bibliotecă
- Înțelege aspectele de confidențialitate și protejează confidențialitatea datelor personale ale utilizatorului

## **Asistență informațională**

### **Cunoștințe generale în domeniu**

Cunoaște:

- standarde specifice în vigoare în domeniul informării și documentării
- tipuri de informații și surse de informare / documentare
- tipuri de produse și servicii de informare / documentare
- cerințele privind elaborarea produselor informaționale
- metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare
- terminologia de specialitate

### **Completarea, organizarea și conservarea colecției de referință**

- Demonstrează cunoștințe referitoare la colecțiile Bibliotecii în general (suporturile și tipurile de documentare, tematica, structura colecțiilor, localizarea etc.) și le aplică în procesul de luare a deciziilor pentru completarea colecției de referință.
- Poate utiliza diferite metode de studiere a intereselor documentare și informaționale ale utilizatorilor (sondaje de opinie, boxe de deziderate și de idei etc.) pentru formarea și îmbogățirea colecției serviciului.
- Cunoaște profilul de completare a colecției de referință.
- Are abilități de selectare a resurselor informaționale în format tradițional și electronic, care răspund nevoilor comunității.
- Demonstrează cunoașterea procedurilor legate de organizarea colecției (recepționarea, evidența, aranjarea, amplasarea și verificarea corectitudinii aranjării la raft, eliminarea documentelor ș.a.).



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica criteriile de evaluare a colecției (conținut, valoare, corespundere cu necesitățile utilizatorilor, studierea stării fizice a documentelor etc.).</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile privind asigurarea securității și integrității colecției serviciului (verificarea integrității documentelor, restituite de utilizatori, lucrul cu refuzurile la publicațiile solicitate, controlul fondului, repararea mărunță a documentelor etc.).</li> </ul>
<b>Organizarea aparatului de referință</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea standardelor de descriere bibliografică a documentelor în vigoare.</li> <li>▪ Cunoaște toate procedurile legate de organizarea cataloagelor și fișierelor (on-line și tradiționale).</li> <li>▪ Are abilități de a redacta aparatul de referință.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de organizare a arhivei de informații realizate.</li> </ul>
<b>Oferirea asistenței utilizatorilor în căutarea și regăsirea informațiilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște profund aspectele activității Bibliotecii care au impact asupra utilizatorilor (misiune, colecții, servicii etc.).</li> <li>▪ Cunoaște sistemul de regăsire și difuzare a informațiilor.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și exercitarea obligațiilor bibliografului de serviciu în scopul acordării ajutorului necesar utilizatorilor.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și utilizarea diverselor surse infodocumentare și ține pasul cu evenimentele însemnate în viața curentă a comunității.</li> <li>▪ Are abilități de comunicare eficientă cu utilizatorii (individual, în grup), indiferent de vârstă, rasă, sex, etnie, confesiune, statut social etc.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de autocontrol emoțional în procesul de comunicare cu utilizatorii.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de căutare avansată a informațiilor, folosind mai multe resurse și strategii de căutare și poate recomanda o selecție de materiale adecvate necesităților utilizatorilor.</li> <li>▪ Are abilități de accesare și navigare în catalogul OPAC (catalogul on-line) și poate utiliza diferite tactici pentru a identifica/ localiza documentele solicitate (căutare la: autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte-cheie etc.).</li> <li>▪ Are abilități de a folosi diferite metode de livrare a informațiilor solicitate de utilizatori.</li> <li>▪ Cunoaște și poate explica utilizatorilor procedurile de împrumut interbibliotecar a documentelor.</li> <li>▪ Are abilități de elaborare a informațiilor bibliografice în scris la solicitarea utilizatorilor.</li> <li>▪ Demonstrează aptitudini de utilizare a instrumentelor Web (bloguri, wiki, rețele sociale).</li> <li>▪ Poate evalua serviciile prestate în scopul îmbunătățirii acestora, utilizând formulare de evaluare, sondaje de opinie, condici de reclamații, opinii și sugestii etc.</li> </ul>
<b>Instruirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor și demonstrează aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor (în mod individual și în grup) în ceea ce privește utilizarea calculatorului, Internetului, cataloagelor Bibliotecii (tradiționale și electronice), instrumentelor Web și a rețelilor sociale, descărcarea și salvarea fișierelor, completarea buletinelor de cerere, folosirea instrumentelor de comunicare on-line</li> </ul>

(scrierea mesajelor, expedierea răspunsului etc.).

### **Elaborarea publicațiilor bibliografice**

- Posedă abilități de elaborare a concepției/prospectului edițiilor bibliografice.
- Demonstrează capacități de elaborare a descrierilor bibliografice, adnotărilor, vedetelor de subiect.
- Demonstrează abilități practice de clasificare / indexare a documentelor.
- Cunoaște tehnica de structurare a materialelor incluse în publicațiile bibliografice.

## **Audiovideoteca**

### **Cunoștințe generale în domeniu**

- Este familiarizat cu terminologia în domeniul muzicii (genuri muzicale, instrumente, tipuri de voce etc.).
- Posedă cunoștințe suficiente despre compozitorii de vază și cele mai reprezentative creații ale acestora.
- Este familiarizat cu diverse documente de referință în domeniul muzicii (dicționare, enciclopedii, bibliografii, discografii, resurse on-line etc.).
- Este la curent cu evenimentele principale din viața muzicală a republicii.
- Cunoaște și poate aplica normele legislative cu privire la dreptul de autor în domeniul muzicii și artei.
- Cunoaște metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare.
- Cunoaște terminologia de specialitate.

### **Completarea colecției (în colaborare cu serviciul *Dezvoltare și evidența colecțiilor*)**

- Demonstrează cunoașterea profilului de completare și a procedurii de dezvoltare a colecției.
- Cunoaște și poate analiza necesitățile utilizatorilor în scopul îmbunătățirii colecției.
- Demonstrează cunoașterea valorilor documentare existente în colecția serviciului, mai ales a celor ce țin de creația populară (folclor), muzica populară scrisă (cultă) și națională clasică.
- Are capacități de a contribui la constituirea unei colecții relevante, cu diverse tipuri de documente și formate.
- Cunoaște criteriile de evaluare a colecției (conținut, valoare, corespundere cu necesitățile utilizatorilor), poate analiza colecția și formula propuneri referitoare la achiziția sau eliminarea unor publicații etc.).

### **Organizarea, conservarea și prezervarea colecției**

- Posedă abilități practice în realizarea proceselor legate de organizarea colecției (primirea, evidența, aranjarea, amplasarea și verificarea corectitudinii aranjării la raft, eliminarea documentelor etc.).
- Demonstrează cunoașterea normelor și cerințelor de conservare a colecției.
- Cunoaște și aplică procedurile și regulile de asigurare a securității documentelor.
- Demonstrează cunoașterea fluxului tehnologic al procesului de verificare a colecției.
- Demonstrează abilități privind digitalizarea documentelor pentru asigurarea securității lor și lărgirea accesului la aceste documente.

<b>Catalogarea, clasificarea și indexarea documentelor audiovizuale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica standardele naționale de descriere bibliografică în vigoare.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea soft-urilor utilizate în Bibliotecă.</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice de efectuare a catalogării documentelor. Demonstrează abilități de analiză și sinteză documentară în procesul de clasificare/indexare.</li> <li>▪ Poate identifica și utiliza diverse surse de informare.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de clasificare a documentelor și de aplicare a regulilor de alcătuire a indicilor CZU.</li> <li>▪ Cunoaște metodologia și poate aplica regulile de elaborare a vedetelor de subiect.</li> <li>▪ Poate completa și redacta fișierele de autoritate (vedete de autor, de subiect etc.).</li> </ul>
<b>Organizarea aparatului de referință</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități practice în organizarea și ținerea la zi a aparatului de referință.</li> <li>▪ Poate efectua bibliografierea culegerilor, publicațiilor periodice etc.</li> <li>▪ Are abilități în crearea bazei de date "Arhiva vorbită".</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurilor de redactare a cataloagelor (tradiționale și on-line).</li> <li>▪ Cunoaște procesul și regulile de casare a documentelor din cataloage (tradiționale și on-line).</li> </ul>
<b>Oferirea serviciilor pentru utilizatori</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea surselor infodocumentare și capacitatea de a găsi rapid informațiile necesare.</li> <li>▪ Poate identifica și recomanda o selecție de materiale în corespundere cu cerințele utilizatorului.</li> <li>▪ Are abilități de accesare a OPAC-ului (catalogul on-line ) și utilizare a diferitor tactici pentru a identifica/localiza documentele din colecție (căutare la: autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte-cheie etc.).</li> <li>▪ Poate asista utilizatorii Bibliotecii în procesul de căutare a informațiilor în cataloagele Bibliotecii (tradiționale și electronice).</li> <li>▪ Poate asista utilizatorii în accesarea și navigarea pe Internet.</li> <li>▪ Are abilități de a livra informațiile solicitate de utilizatori.</li> <li>▪ Poate stabili și menține contacte cu uniunile de creație, facultățile de specialitate, artiști, interpreți, compozitori etc.</li> <li>▪ Poate utiliza diferite metode pentru evaluarea serviciilor prestate (formulare de evaluare, sondaje de opinie, registre de reclamații, opinii și sugestii etc.) în scopul îmbunătățirii acestor servicii.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de creare/menținere a unui blog în scopul satisfacerii necesităților utilizatorilor.</li> <li>▪ Demonstrează abilități în xeroxarea, scanarea, înregistrarea documentelor AV pe alte suporturi.</li> </ul>
<b>Instruirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor și demonstrează aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor (în mod individual și în grup) în ceea ce privește utilizarea calculatorului, Internetului, cataloagelor Bibliotecii (tradiționale și electronice), instrumentelor Web și a rețelelor de socializare, descărcarea și salvarea fișierelor, completarea buletinelor de cerere, folosirea instrumentelor de comunicare on-line.</li> </ul>

<b>Efectuarea comunicării colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurilor privind împrumutul de documente în serviciu (îndeplinirea unei comenzi, evidența împrumuturilor și vizitelor etc.).</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea tuturor aspectelor Bibliotecii care au impact asupra utilizatorilor (misiune, colecții, servicii etc.).</li> <li>▪ Cunoaște oportunitățile, normele și restricțiile de comunicare on-line cu utilizatorii.</li> <li>▪ Poate comunica succint și eficient atât oral, cât și în scris.</li> </ul>
<b>Valorificarea și promovarea colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate efectua valorificarea colecțiilor prin cercetare, participarea la studii, programe și proiecte naționale/europene etc.</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice de valorificare a documentelor, ce țin de moștenirea culturală, în scopul creării Registrului Patrimoniului Național al Moștenirii Culturale Intangibile.</li> <li>▪ Are abilități practice de elaborare a edițiilor bibliografice și a materialelor promoționale.</li> <li>▪ Are abilități practice în organizarea manifestărilor cultural-științifice (saloane muzicale, lansări de carte, expoziții tematice și informative, simpozioane, prezentări bibliografice etc.).</li> </ul>

## **Carte veche și rară**

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoștințe suficiente în istoria și arta cărții, a tiparului și paleografiei, inclusiv a tehnicilor de scriere, legare, ilustrare, reproducere (copiere), a tipurilor de litere și hârtie etc.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea conceptelor referitoare la raritatea/unicitatea, semnificația istorică și culturală, valoarea de piață, limitele cronologice etc. ale documentelor vechi și rare și le poate aplica în procesul selectării, identificării și achiziționării lor pentru colecția serviciului.</li> <li>▪ Cunoaște standarde în vigoare în domeniu.</li> <li>▪ Cunoaște normele etice și tehnica de comunicare.</li> <li>▪ Cunoaște metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare.</li> <li>▪ Cunoaște terminologia de specialitate.</li> </ul>
<b>Completarea colecției (în colaborare cu serviciul Dezvoltare și evidența colecțiilor)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște politica de dezvoltare a colecțiilor Bibliotecii, inclusiv particularitățile de completare a documentelor care fac obiectul colecției de carte veche și rară (sursele, metodologia de achiziție și de gestionare etc.).</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea profilului de completare a colecției serviciului.</li> <li>▪ Este familiarizat cu operațiunile de donare a documentelor vechi și rare, inclusiv identificarea potențialilor donatori, negocierea donațiilor etc.</li> <li>▪ Are abilități de stabilire și menținere a relațiilor eficiente cu alte biblioteci științifice, muzee, arhive, persoane fizice în vederea dezvoltării colecției serviciului prin efectuarea lucrărilor scriptoriale (de reproducere) a documentelor lipsă în fond.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă cunoștințe și abilități de aplicare a regulilor de evidență a documentelor din colecție.</li> </ul>
<p><b>Organizarea, conservarea și prezervarea colecției</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica cerințele speciale privind organizarea colecției serviciului.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea actelor legislative în vigoare referitoare la protejarea patrimoniului cultural național imprimat.</li> <li>▪ Este familiarizat cu cele mai bune practici în domeniul conservării și prezervării colecțiilor speciale.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea normelor/procedurilor de conservare, prezervare și securitate a documentelor vechi și rare, mai ales a celor fragile, sensibile la lumină, valoroase din punct de vedere financiar etc.</li> <li>▪ Cunoaște cerințele și poate aplica procedurile de manipulare corespunzătoare a documentelor din colecție.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea fluxului tehnologic de verificare a documentelor din colecția serviciului.</li> </ul>
<p><b>Valorificarea și promovarea colecției</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea valorilor documentare existente în colecția serviciului</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice de prelucrare științifică și bibliografică a documentelor vechi și rare.</li> <li>▪ Are abilități practice de elaborare a cataloagelor colective ale colecțiilor bibliotecilor, muzeelor și arhivelor din republică, deținătoare de documente patrimoniale.</li> <li>▪ Demonstrează abilități privind elaborarea edițiilor bibliografice și a altor publicații (albume, calendare, cataloage de colecții personale, studii) pentru valorificarea și promovarea colecției.</li> <li>▪ Are abilități de efectuare a investigațiilor științifice în domeniul istoriei cărții, scrisului și a tiparului.</li> <li>▪ Cunoaște procesul și metodologia de cercetare a documentelor vechi și rare.</li> <li>▪ Are abilități de organizare/participare în cadrul unor manifestări de promovare a colecției serviciului (simpozioane științifice, colocvii, mese rotunde, lansări de carte, prezentări bibliografice, expoziții etc.).</li> <li>▪ Demonstrează capacități de creare/menținere a unui blog în scopul satisfacerii necesităților utilizatorilor.</li> <li>▪ Are abilități de utilizare a mijloacelor mass-media (radio, televiziune, presă, internet).</li> </ul>
<p><b>Oferirea asistenței utilizatorilor în căutarea și regăsirea informațiilor</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități avansate de căutare a informației, folosind mai multe resurse și strategii de căutare.</li> <li>▪ Cunoaște obligațiunile esențiale ale bibliografului de serviciu în scopul de a ajuta, a consilia și instrui beneficiarii în utilizarea resurselor informaționale.</li> <li>▪ Are abilități de accesare a OPAC-ului (catalogul on-line ) și utilizare a diferitor tactici pentru a identifica/localiza documentele din colecție (căutare la: autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte-cheie etc.).</li> <li>▪ Are abilități de asistare a utilizatorilor în accesarea și navigarea pe Internet.</li> <li>▪ Poate identifica și recomanda o selecție de materiale în corespundere cu cerințele utilizatorului.</li> <li>▪ Utilizatorii bibliotecii pot asista în procesul de căutare a informațiilor din cataloagele Bibliotecii (tradiționale și electronice).</li> </ul>

<b>Efectuarea comunicării colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea tuturor aspectelor activității Bibliotecii care au impact asupra utilizatorilor (misiuni, colecții, servicii etc.).</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice în ceea ce privește împrumutul de publicații în serviciu (îndeplinirea unei comenzi, evidența împrumuturilor și vizitelor etc.).</li> <li>▪ Are capacități de comunicare eficientă atât oral, cât și în scris.</li> </ul>
<b>Instruirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor și demonstrează aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor (în mod individual și în grup) în ceea ce privește utilizarea calculatorului, Internetului, cataloagelor Bibliotecii (tradiționale și electronice), instrumentelor Web și a rețelelor sociale, descărcarea și salvarea fișierelor, completarea buletinelor de cerere, folosirea instrumentelor de comunicare on-line.</li> </ul>

## Catalogare și indexare

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipuri de documente și caracteristicile acestora;</li> <li>- cerințe privind analiza documentelor;</li> <li>- modalități de realizare a descrierii fizice și de conținut a documentelor;</li> <li>- standarde de descriere bibliografică naționale și internaționale în vigoare;</li> <li>- soft-urile utilizate în Bibliotecă;</li> <li>- sisteme de clasificare și de indexare a documentelor;</li> <li>- fluxul tehnologic de prelucrare a documentelor în dependență de tipul acestora;</li> <li>- terminologia de specialitate.</li> </ul>
<b>Catalogarea documentelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este capabil de a adapta și a utiliza recomandările IFLA și altor structuri biblioteconomice internaționale în domeniul catalogării.</li> <li>▪ Poate efectua catalogarea originală sau catalogarea prin copiere în dependență de necesitate.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe aprofundate de catalogare și le poate aplica pentru a evalua exactitatea și completitudinea înregistrărilor bibliografice.</li> <li>▪ Posedă capacități de identificare și învățare a instrumentelor și mijloacelor tehnice noi pentru sporirea productivității procesului de catalogare.</li> </ul>
<b>Clasificarea / indexarea documentelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Înțelege rolul și importanța clasificării/indexării documentelor.</li> <li>▪ Are abilități de analiză și sinteză a conținutului documentelor.</li> <li>▪ Poate identifica și consulta variate surse de informare (scrise, orale, Internet).</li> <li>▪ Demonstrează abilități de aplicare a Tabelor CZU pentru clasificarea documentelor și regulile de alcătuire a indicilor CZU.</li> <li>▪ Poate exprima conținutul unui document printr-un termen clar, exact și accesibil.</li> <li>▪ Poate aplica regulile de elaborare a vedetelor de subiect.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are abilitați de completare și redactare a fișierelor de autoritate.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe și poate adopta modificările din cadrul tabelor CZU, propuse de Federația Internațională de Documentare (FID).</li> <li>▪ Poate acorda consultații în domeniul clasificării/indexării.</li> </ul>
<b>Organizarea / actualizarea cataloagelor Bibliotecii</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște structura generală și înțelege importanța sistemului de cataloage al Bibliotecii.</li> <li>▪ Are abilitați de completare și redactare a Catalogului electronic al Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurilor de redactare a cataloagelor tradiționale.</li> <li>▪ Cunoaște procesul și regulile de casare a documentelor din cataloage (tradiționale și on-line).</li> </ul>

## Centrul de coordonare bibliografică SIBIMOL

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- standarde de descriere bibliografică naționale și internaționale în vigoare;</li> <li>- soft-urile utilizate în Bibliotecă;</li> <li>- metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare;</li> <li>- tehnicile și regulile de catalogare partajată;</li> <li>- terminologia de specialitate.</li> </ul>
<b>Crearea bazei de date SIBIMOL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă abilitați de creare a înregistrărilor bibliografice și a datelor de autoritate.</li> <li>▪ Demonstrează abilitați practice de verificare și redactare a înregistrărilor bibliografice și a datelor de autoritate.</li> <li>▪ Poate efectua controlul datelor de autoritate pentru uniformizarea lor.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de monitorizare a procesului de integrare a resurselor bibliografice ale Bibliotecii și ale altor biblioteci în SIBIMOL.</li> <li>▪ Poate stabili și întreține relații cu bibliotecile – participante la SIBIMOL în vederea asigurării corectitudinii și plenitudinii înregistrărilor bibliografice și a datelor de autoritate.</li> <li>▪ Poate stabili și menține relații de parteneriat cu alte biblioteci și organizații info-documentare.</li> </ul>
<b>Acordarea asistenței de specialitate în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Este la curent cu problemele și tendințele de dezvoltare ale SIBIMOL.</li> <li>▪ Are capacități de a evalua nivelul de pregătire și experiență practică a bibliotecarilor din bibliotecile – participante la SIBIMOL.</li> <li>▪ Poate elabora materiale metodice (ghiduri practice, recomandări etc.), referitoare la catalogarea resurselor bibliografice în conformitate cu standardele în vigoare, normele unificate pentru activitățile de catalogare și indexare a resurselor documentare.</li> <li>▪ Poate organiza diverse forme de instruire, inclusiv on-line, a bibliotecarilor din teritoriu</li> <li>▪ Are capacități de organizare a unor reuniuni sau discuții electronice în grup în problemele de profil.</li> </ul>

- Studiază experiența sistemelor integrate de bibliotecă din alte țări.
- Cunoaște și poate propune pentru implementare soluții optime experimentate de alte sisteme integrate de bibliotecă.

## Centrul de Formare Continuă în Biblioteconomie și Științe ale Informării

Cunoștințe generale în domeniu
Demonstrează cunoașterea și poate aplica metode, procese și activități formale și neformale de învățare, inclusiv <i>e-learning</i> .
Organizarea activității de formare continuă
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are abilități de identificare a necesităților de formare profesională a personalului.</li> <li>▪ Poate elabora planuri de dezvoltare profesională a personalului.</li> <li>▪ Are abilități pentru organizarea unor acțiuni de formare a formatorilor.</li> <li>▪ Poate crea o atmosferă prielnică de învățare a personalului.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe și abilități de aplicare a unor tehnici de evaluare a procesului de formare profesională.</li> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza diferite metode de evaluare a personalului și de sprijinire a oportunităților de dezvoltare a carierei profesionale.</li> <li>▪ Poate înainta propuneri privind avansarea lucrătorilor la anumite posturi.</li> </ul>

## Centrul de Statistică

Cunoștințe generale în domeniu
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rolul sociologiei în societate;</li> <li>- formele statisticii de stat în domeniu și cerințele de întocmire a acestora;</li> <li>- practici, proceduri și metodologii în domeniul statisticii;</li> <li>- instrumentarul statistico-matematic specific domeniului;</li> <li>- instrumente de cercetare sociologică;</li> <li>- sistemul on-line de colectare / raportare a datelor statistice;</li> <li>- terminologia de specialitate.</li> </ul>
Efectuarea statisticii de stat în domeniu
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște cadrul de evidență a activității bibliotecare.</li> <li>▪ Demonstrează cunoștințe și capacități de implementare a sistemului on-line de colectare / raportare a datelor statistice și de utilizare a acestora în evaluarea activității instituțiilor de cultură.</li> <li>▪ Poate dezvolta și perfecționa formele statisticii de stat în domeniu.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de analiză și sinteză a datelor statistice în domeniu și poate elabora materiale analitice și statistice privind activitatea bibliotecilor.</li> <li>▪ Posedă capacități de monitorizare a dinamicii și tendințelor de schimbare în timp a datelor statistice.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și utilizarea bazelor de date în vederea elaborării situațiilor</li> </ul>



statistice.

- Poate conlucra și coordona activitatea cu instituțiile producătoare și prestatoare de informații în domeniul statisticii (biblioteci, case și cămine de cultură, școli de muzică pentru copii, școli de artă și arte plastice, Ministerul Culturii, Biroul Național de Statistică etc.).
- Poate acorda asistență în vederea eficientizării și modernizării activității de recepționare, sinteză, raportare și diseminare a datelor statistice.

#### **Efectuarea sondajelor sociologice în domeniu**

- Posedă cunoștințe și capacități de implementare a metodologiei privind efectuarea sondajelor.
- Demonstrează capacități de elaborare a unor instrumente de lucru (chestionare, fișe de observație, ghiduri pentru interviu etc.).
- Poate analiza, interpreta și promova rezultatele investigațiilor sociologice în domeniul
- Poate colabora și conlucra cu alte instituții și organizații în procesul de efectuare a sondajelor sociologice.
- Poate utiliza rezultatele cercetărilor cantitative și calitative în activitatea de dezvoltare și promovare a bibliotecilor.
- Are abilități de utilizare a tehnicilor și metodelor de cercetare și evaluare a activității bibliotecare.
- Are abilități de comunicare eficientă atât oral, cât și în scris.

### **Centrul editorial-poligrafic**

#### **Cunoștințe generale în domeniu**

- Demonstrează cunoașterea legislației în vigoare care poate avea impact asupra activității editoriale ale Bibliotecii (Legea cu privire la activitatea editorială, Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe ș.a.).
- Cunoaște și poate aplica standardele, normele lingvistice și editoriale în vigoare.
- Este la curent cu politica editorială a Bibliotecii.
- Cunoaște terminologia de bază în domeniul biblioteconomiei și activității editoriale.
- Demonstrează cunoașterea și respectarea normelor etice ale jurnalistului.

#### **Programarea și coordonarea activității editoriale**

- Cunoaște și poate utiliza diferite surse de informare, inclusiv mass-media, pentru a fi la curent cu temele relevante și experiența înaintată în domeniu.
- Demonstrează cunoașterea procedurii de elaborare a planurilor editoriale ale Bibliotecii.
- Poate stabili și întreține relații cu toate părțile interesate (autori/alcătuitori, Serviciul financiar. Contabilitate ș.a) în procesul editorial.
- Poate coopera cu alte edituri, tipografii în scopul încheierii contractelor de editare, de organizare a unor acțiuni de profil ș.a.
- Demonstrează capacități în ceea ce privește comunicarea scrisă și orală.

#### **Oferirea serviciilor editoriale**

- Demonstrează cunoașterea procedurii de pregătire a manuscrisului pentru tipar pe suport de hârtie și în mediul electronic.
- Are abilități practice de efectuare a proceselor de redactare, precorectură și corectură a materialelor textuale.
- Posedă cunoștințe și poate efectua procedurile de machetare a materialelor redactate.
- Are abilități practice de imprimare a materialelor.
- Demonstrează abilități de procesare a publicațiilor în format PDF pentru plasarea lor pe site-ul Bibliotecii.
- Poate înainta propuneri pentru îmbunătățirea execuției poligrafice a publicațiilor și a copertelor.
- Poate elabora logo-urile pentru unele publicații.

#### **Asigurarea calității și operativității editării publicațiilor**

- Poate verifica respectarea standardelor de descriere bibliografică naționale și internaționale și a normelor lingvistice în vigoare în procesul de redactare a publicațiilor.
- Demonstrează capacități de a analiza și verifica informațiile și datele din textele redactate pentru a asigura veridicitatea, exactitatea și autenticitatea lor.
- Demonstrează abilități de identificare și utilizare a surselor de informare necesare (scrise, orale, Internet).
- Poate monitoriza procesul editorial și poate rezolva problemele apărute în procesul de redactare.
- Cunoaște și poate aplica tehnologii noi pentru modernizarea activității editoriale a Bibliotecii.

#### **Asigurarea marketingului serviciilor editoriale**

- Cunoaște principiile de bază ale marketing-ului și modul în care acestea pot fi aplicate.
- Cunoaște modalități eficiente de promovare a publicațiilor și a serviciilor editoriale ale Bibliotecii.
- Demonstrează capacități de a înainta propuneri pentru sporirea atractivității publicațiilor Bibliotecii.
- Poate calcula, în caz de necesitate, prețurile la publicațiile editate de Bibliotecă.

#### **Imprimarea materialelor**

Cunoaște și poate aplica:

- limbajul specific domeniului;
- regulile de protecție a muncii;
- caracteristicile de calitate ale produsului editorial;
- norme de consum pentru editarea materialelor.
- Demonstrează cunoștințe și abilități tehnice în verificarea și reglarea dispozitivelor mașinii de tipar și a formelor de tipar.
- Demonstrează cunoștințe în ceea ce privește materialele necesare pentru procesul de tipărire (sortimente de hârtie, cerneală și accesoriile de tipar).
- Posedă abilități tehnice în imprimarea tirajului necesar.
- Posedă cunoștințe și abilități practice de aplicare a regulilor de exploatare și întreținere a aparatului serviciului.
- Are abilități practice de xeroxare a materialelor.

## Centrul Pro-European de servicii și comunicare

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- documentele principale și sursele oficiale de informare despre Uniunea Europeană;</li><li>- instituțiile europene și valorile democratice promovate de aceste organisme;</li><li>- documentele privind integrarea europeană a Republicii Moldova;</li><li>- metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare;</li><li>- standarde în vigoare în domeniu;</li><li>- terminologia de specialitate.</li></ul>
<b>Crearea și dezvoltarea sistemului informațional în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate selecta materialele informative în domeniu, folosind diverse surse de informare.</li><li>▪ Demonstrează abilități de evaluare/analiză a colecției Centrului și formulează propuneri referitoare la achiziția sau deselecția publicațiilor.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile de achiziționare, organizare, conservare și prezervare a colecției.</li><li>▪ Cunoaște și are abilități de a analiza necesitățile utilizatorilor pentru crearea sistemului informațional calitativ.</li><li>▪ Demonstrează abilități de creare, menținere și interconectare a masivelor informaționale (baze de date privind resursele informaționale europene, fișiere tematice, pagina web).</li></ul>
<b>Prestarea serviciilor și oferirea consilierii utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate oferi accesul la informații despre Uniunea Europeană, realizările Consiliului Europei, programele de colaborare cu Republica Moldova etc.</li><li>▪ Poate acorda/propune servicii pentru satisfacerea nevoilor și intereselor utilizatorilor, inclusiv și la distanță.</li><li>▪ Demonstrează abilități practice de creare a bazelor de date, dosarelor tematice, blog-urilor și a altor instrumente de căutare pentru facilitarea accesului la resursele existente în domeniu.</li><li>▪ Are abilități de prestare a serviciilor bibliografice: îndeplinirea referințelor informaționale, factografice, tematice; alcătuirea listelor bibliografice la cerere etc.</li><li>▪ Are abilități de livrare a informațiilor la solicitarea utilizatorilor.</li><li>▪ Poate stabili contacte cu potențialii parteneri (oficiile UE, CE, OSCE, ambasade, ONG-uri și structuri ale statului etc.), care au scopuri și obiective similare, și poate dezvolta servicii și programe de cooperare pentru a extinde și îmbunătăți serviciile pentru utilizatori.</li><li>▪ Poate utiliza diferite metode pentru evaluarea serviciilor prestate utilizatorilor.</li></ul>
<b>Instruirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor și demonstrează aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li><li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor (în mod individual și în grup) în ceea ce privește utilizarea calculatorului, Internetului, cataloagelor Bibliotecii (tradiționale și electronice), instrumentelor Web și a rețelelor sociale, descărcarea și salvarea fișierelor, completarea buletinelor de cerere, folosirea instrumentelor de comunicare on-line.</li></ul>

<b>Activitatea promoțională</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de elaborare a materialelor promoționale în domeniu (bannere, ghiduri, pliante etc.).</li> <li>▪ Are abilități de organizare a unor manifestări de promovare a valorilor europene (cluburi de discuție, seminare, conferințe, mese rotunde, concursuri, ateliere de lucru, întâlniri etc.).</li> <li>▪ Posedă abilități eficiente de comunicare orală și scrisă în scopul de a promova valorile europene și resursele informaționale pentru un public divers.</li> <li>▪ Este calificat în utilizarea site-ului web al Bibliotecii, blogurilor pentru promovarea colecției și a serviciilor oferite beneficiarilor.</li> <li>▪ Poate stabili și menține relații eficiente cu mass-media pentru promovarea valorilor europene, a colecției Centrului și a bazelor de date.</li> </ul>

## Centrul Tehnic de Conservare și Restaurare a documentelor

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- actele legislative privind protejarea și salvagardarea patrimoniului național imprimat;</li> <li>- prevederile legale referitoare la sănătatea și securitatea în muncă;</li> <li>- terminologia specială de profil;</li> <li>- normele și cerințele de conservare;</li> <li>- materialele și substanțele folosite în procesele de restaurare;</li> <li>- cerințele privind întreținerea echipamentelor de lucru, organizarea locului de muncă, aprovizionarea cu mijloace de muncă.</li> </ul>
<b>Studierea stării de conservare a colecțiilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște metodologia de pașaportizare a documentelor patrimoniale;</li> <li>▪ Cunoaște procedura efectuării controlului fondurilor pentru evaluarea condițiilor de microclimat (temperatură, umiditate, lumină, ventilație etc.);</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice de verificare permanentă a stării fizice a fondurilor și propune măsuri de conservare preventivă a documentelor;</li> <li>▪ Are abilități de efectuare a analizelor biologice și fizico-chimice pentru determinarea agenților dăunători;</li> <li>▪ Demonstrează abilități de a diagnostica gradul de deteriorare a documentelor.</li> </ul>
<b>Efectuarea activităților de restaurare, dezinfecție și dezinsecție a documentelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea procedurilor de curățare a documentelor.</li> <li>▪ Are abilități de efectuare a operațiilor/procedurilor de restaurare în dependență de tipul materialelor și de gradul de deteriorare a documentelor.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica tehnici moderne de reparare și restaurare a documentelor: restabilirea textului, inclusiv prin digitalizare, creșterea bucății de foaie, restaurarea/restabilirea copertelor din piele, a legăturii etc.</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice privind dezinsecția și dezinfecția documentelor.</li> </ul>
<b>Acordarea asistenței de specialitate și instruirea/perfecționarea profesională în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate elabora un program de instruire a restauratorilor de carte.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate selecta și aplica metode și tehnici de instruire eficiente.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de elaborare a unor publicații de specialitate și a recomandărilor în domeniul conservării și restaurării colecțiilor.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de organizare a seminarelor, atelierelor, lecțiilor pentru formarea și perfecționarea restauratorilor.</li> <li>▪ Este capabil să acorde la cerere asistență de specialitate în domeniul restaurării-conservării pentru bibliotecile, arhivele și muzeele din țară, deținătoare de bunuri patrimoniale pe suport de hârtie.</li> </ul>
<b>Legarea materialelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica: <ul style="list-style-type: none"> <li>- limbajul specific domeniului;</li> <li>- regulile de protecție a muncii;</li> <li>- materialele utilizate în procesul de lucru;</li> <li>- modul de funcționare și de exploatare a echipamentelor de legare;</li> <li>- caracteristicile de calitate ale produsului legat;</li> <li>- norme de consum pentru legarea materialelor.</li> </ul> </li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedura de recepționare a comenzilor.</li> <li>▪ Poate stabili termenii de executare a comenzilor și materialele necesare.</li> <li>▪ Are abilități tehnice în executarea lucrărilor de legătorie.</li> <li>▪ Are abilități practice în producerea cutiilor de carton, mapelor și altor piese de protejare și conservare a documentelor de bibliotecă. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are abilități în calcularea prețului pentru produse de legătorie.</li> </ul> </li> </ul>

## Cercetări bibliografice

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipuri de informații și surse de informare / documentare;</li> <li>- cerințele privind elaborarea produselor informaționale;</li> <li>- tipuri de produse și servicii de informare / documentare;</li> <li>- standarde specifice în vigoare în domeniul informării și documentării</li> <li>- metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare;</li> <li>- terminologia de specialitate.</li> </ul>
<b>Efectuarea cercetării documentare de natură bibliografică sau faptică</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă abilități și profesionalism în cercetarea surselor de informare adecvate obiectivului studiului bibliografic.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de căutare avansată a informațiilor necesare, folosind diverse resurse și strategii de căutare.</li> <li>▪ Are abilități de evaluare a informației în vederea calității și credibilității ei.</li> <li>▪ Are capacități de a lucra în echipă.</li> </ul>
<b>Elaborarea lucrărilor bibliografice</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea standardelor de descriere bibliografică în vigoare.</li> <li>▪ Posedă abilități de elaborare a concepției / prospectului publicațiilor bibliografice.</li> <li>▪ Are abilități de a evalua și selecta sursele de informare pe baza unor criterii specifice.</li> </ul>

- Demonstrează cunoașterea și aplicarea procedurilor de elaborare a lucrărilor bibliografice.
- Demonstrează capacități de elaborare a descrierilor bibliografice, a vedetelor de subiect în dependență de specificul fiecărui tip de publicație bibliografică, a indexării documentelor.
- Poate organiza / structura informații în funcție de caracteristicile produsului final sau de structura solicitată de beneficiar.
- Demonstrează abilități practice în redactarea și corectura lucrărilor bibliografice.
- Poate colabora cu instituțiile, organizațiile și uniunile de creație și cu persoanele fizice în scopul elaborării publicațiilor bibliografice.
- Poate oferi asistență de specialitate bibliotecilor care elaborează bibliografii locale.

## Colecția de Arte și Hărți

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă cunoștințe generale privitor la istoria artei, stilurile și curentele artistice, materialele și tehnicile utilizate în artă, lucrările de valoare și personalitățile marcante din domeniu.</li> <li>▪ Cunoaște terminologia ce ține de domeniul artei și de specialitate.</li> <li>▪ Cunoaște standarde în vigoare în domeniu.</li> <li>▪ Cunoaște metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare.</li> </ul> <p>Cunoaște reglementările cu privire la servirea utilizatorilor, stabilite de Bibliotecă.</p>
<b>Completarea colecției (în colaborare cu serviciul Dezvoltare și evidența colecțiilor)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște politica de dezvoltare a colecțiilor Bibliotecii, inclusiv particularitățile de completare a documentelor care fac obiectul colecției de artă și hărți (sursele, metodologia de achiziție etc.).</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea profilului de completare și a procedurii de dezvoltare a colecției.</li> <li>▪ Are abilități de a studia necesitățile utilizatorilor și de a analiza informațiile și cerințele acestora pentru îmbogățirea colecției serviciului.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea valorilor documentare existente în colecția serviciului.</li> <li>▪ Cunoaște și poate efectua procesele legate de gestiunea documentelor în serviciu.</li> </ul>
<b>Organizarea și conservarea colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă abilități practice în realizarea proceselor legate de organizarea și conservarea colecției.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea normelor și cerințelor de conservare a documentelor din colecția serviciului.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile și regulile de asigurare a securității documentelor.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica criteriile de evaluare a colecției și poate formula propuneri referitoare la achiziția sau eliminarea unor publicații etc.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea fluxului tehnologic al procesului de verificare a colecției.</li> </ul>
<b>Organizarea aparatului de referință</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități practice în organizarea și ținerea la zi a aparatului de referință.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea standardelor naționale de descriere bibliografică în vigoare.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica soft-urile utilizate în Bibliotecă.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de a elabora notițe bibliografice, adnotări, de a stabili vedete de subiect.</li> <li>▪ Poate efectua bibliografierea culegerilor, publicațiilor periodice etc.</li> <li>▪ Are abilități în crearea bazelor de date.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea procedurilor de redactare a cataloagelor (tradiționale și on-line).</li> <li>▪ Cunoaște procesul și regulile de casare a documentelor din cataloage (tradiționale și on-line).</li> </ul>
<b>Oferirea serviciilor pentru utilizatori</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are capacități de a identifica necesitățile utilizatorilor pentru dezvoltarea serviciilor oferite.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea surselor info-documentare și capacitatea de a găsi rapid informațiile necesare.</li> <li>▪ Poate identifica și recomanda o selecție de materiale în corespundere cu cerințele utilizatorului.</li> <li>▪ Poate asista utilizatorii Bibliotecii în procesul de căutare a informațiilor în cataloagele Bibliotecii (tradiționale și electronice).</li> <li>▪ Are abilități practice de accesare a OPAC-ului (catalogul on-line ) și de utilizare a diferitor tactici pentru a identifica/localiza documentele din colecție (căutare la: autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte-cheie etc.)</li> <li>▪ Poate asista utilizatorii în accesarea și navigarea pe Internet.</li> <li>▪ Are abilități de a livra informațiile solicitate de utilizatori.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de creare / menținere a unui blog în scopul satisfacerii necesităților utilizatorilor.</li> <li>▪ Poate utiliza diferite metode pentru evaluarea serviciilor prestate (formulare de evaluare, sondaje de opinie, registre de reclamații, opinii și sugestii etc.) în scopul îmbunătățirii acestor servicii.</li> </ul>
<b>Efectuarea comunicării colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități practice în ceea ce privește procedura împrumutului de publicații în serviciu (îndeplinirea unei comenzi, evidența etc.).</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea tuturor aspectelor activității Bibliotecii care au impact asupra utilizatorilor (misiune, proceduri, colecții, servicii etc.)</li> <li>▪ Cunoaște normele și restricțiile de comunicare on-line cu utilizatorii.</li> <li>▪ Poate stabili și menține contacte de colaborare cu uniunile de creație, facultățile de specialitate, muzee, artiști plastici ș. a.</li> <li>▪ Poate comunica succint și eficient atât oral, cât și în scris.</li> </ul>
<b>Instruirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor și demonstrează aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor (în mod individual și în grup) în ceea ce privește utilizarea calculatorului, Internetului, cataloagelor Bibliotecii (tradiționale și electronice), instrumentelor Web și a rețelelor sociale, descărcarea și salvarea fișierelor, completarea buletinelor de cerere, folosirea instrumentelor de comunicare on-line.</li> </ul>
<b>Valorificarea și promovarea colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea diferitor instrumente și tehnici pentru promovarea colecției.</li> <li>▪ Poate organiza manifestări cultural-științifice (saloane de artă, vernisaje ale lucrărilor de artă,</li> </ul>

expoziții tematice, prezentări bibliografice etc.).

- Are abilități de elaborare a materialelor informaționale și promoționale.
- Cunoaște și poate efectua operațiunile de elaborare a publicațiilor bibliografice (descrierea materialelor, structurarea, formatarea, redactarea și corectarea lucrării).

## **Colecții digitale**

(Vezi și Secțiunea 2. Competențe în domeniul colecțiilor de bibliotecă – Tehnologia resurselor digitale)

<b>Cunoștințe de bază în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- noțiunile de bază în domeniu;</li><li>- tehnologiile utilizate (hardware și software);</li><li>- standardele și protocoalele tehnice în domeniu;</li><li>- legislația în vigoare privind dreptul de autor și protejarea patrimoniului cultural național;</li><li>- limbajele aplicabile resurselor digitale (XML, Unix, Dublin Core, OAI ș. a.).</li></ul>
<b>Crearea și menținerea colecției de resurse digitale</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează cunoștințe și abilități de aplicare a tehnicii și a procedurilor avansate de digitalizare a diverselor tipuri de documente (text, imagine, audio, video).</li><li>▪ Demonstrează abilități practice de prelucrare a imaginilor scanate.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica regulile de creare a metadatelor, precum și standardele de stocare a acestora.</li><li>▪ Demonstrează cunoștințe în domeniul formatelor de fișiere multimedia și de instrumente și procese necesare pentru efectuarea conversiei formatului digital.</li><li>▪ Poate efectua controlul calității produselor digitale executate în scopul îmbunătățirii calității și perfecționării tehnologiei digitalizării.</li><li>▪ Demonstrează abilități de a investiga și evalua serviciile digitale de bibliotecă și este la curent cu noile evoluții în sistemele și serviciile digitale de bibliotecă.</li></ul>
<b>Administrarea serviciilor de interfață</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate urmări integrarea și dezvoltarea sistemelor de interfață cu ILS și alte surse de metadata bibliografice și resurse digitale.</li><li>▪ Poate evalua și implementa instrumente de căutare pentru un acces simplificat la resursele Bibliotecii.</li><li>▪ Demonstrează capacitatea de a mări integrarea resurselor Bibliotecii cu site-ul instituțional</li><li>▪ Poate stabili și implementa politicile de livrare a resurselor digitale.</li></ul>
<b>Stabilirea și dezvoltarea relațiilor de parteneriat cu alte instituții în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Înțelege necesitatea cooperării și coordonării activității în acest domeniu.</li><li>▪ Poate identifica și atrage parteneri în domeniu.</li><li>▪ Demonstrează abilități bune de comunicare.</li><li>▪ Poate stabili și menține relații cu biblioteci, muzee, arhive, edituri și alte instituții în domeniu.</li></ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de elaborare/implicare în realizarea unor proiecte și programe la nivel național și internațional.</li> </ul>
<b>Efectuarea activității de marketing</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea principiilor de bază ale marketing-ului și modul în care acestea pot fi aplicate în activitatea serviciului.</li> <li>▪ Poate stabili cele mai eficiente modalități de promovare a produselor și serviciilor digitale.</li> <li>▪ Poate elabora materialele promoționale pe suport de hârtie și în format electronic.</li> <li>▪ Are abilități în organizarea unor activități în scopul popularizării documentelor digitale create.</li> </ul>
<b>Acordarea asistenței de specialitate în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de colaborare cu subdiviziunile Bibliotecii și le acordă consultații teoretico-practice în problemele de profil.</li> <li>▪ Poate acorda asistență de specialitate bibliotecilor, muzeelor și arhivelor, participante la Programul Național „Memoria Moldovei”.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de a elabora materiale metodologice în problemele de profil.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de organizare a unor ateliere, seminare practice, training-uri etc. în domeniu.</li> </ul>

## Dezvoltarea instituțională

**(Vezi și Secțiunea 4. Competențe manageriale)**

<b>Cunoștințe de bază în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bazele teoretice în domeniul managementului;</li> <li>- noțiuni generale de biblioteconomie;</li> <li>- legislația în vigoare specifică domeniului;</li> <li>- standardele în vigoare în domeniul biblioteconomiei și al științei informării;</li> <li>- tehnici de muncă intelectuală (căutarea informației, analiză și sinteză, redactarea documentelor etc.);</li> <li>- terminologia de specialitate.</li> </ul>
<b>Organizarea și dezvoltarea activității manageriale în Bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate aplica standardele în vigoare în domeniu.</li> <li>▪ Cunoaște și promovează misiunea, viziunea și obiectivele Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea documentelor de reglementare interne și externe.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile și metodele manageriale de organizare a muncii.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de elaborare a documentelor la nivel de Bibliotecă (de reglementare, tehnologice, funcționale, normative etc.).</li> </ul>
<b>Programarea, asigurarea situațiilor statistice și evaluarea activității Bibliotecii</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurii de analiză SWOT pentru a determina punctele forte și slabe, oportunitățile și amenințările parvenite din mediul extern.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurii de întocmire a planurilor strategice în corespundere cu misiunea și viziunea instituției.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Are abilitați de elaborare a programelor anuale de activitate ale Bibliotecii.</li> <li>▪ Poate coordona programele de activitate ale serviciilor și propune acțiuni de îmbunătățire a procesului de planificare în subdiviziunile Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează cunoștințe și capacități de colectare, analiză și sinteză a datelor statistice.</li> <li>▪ Cunoaște cerințele și poate completa tipizatele pentru statistica de stat, inclusiv on-line.</li> <li>▪ Poate monitoriza dinamica și tendințele de schimbare în timp a datelor statistice și poate formula unele propuneri de îmbunătățire a situației, în caz de necesitate.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica diferite criterii și metode de evaluare a performanțelor.</li> <li>▪ Posedă aptitudini de stabilire a indicatorilor de performanță în corespundere cu standardele în vigoare, strategiile și prioritățile Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște tipuri de documente de raportare.</li> <li>▪ Poate evalua executarea programelor de activitate și întocmi rapoarte de activitate analitice.</li> </ul>
<b>Managementul proiectelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea procedurii de întocmire a proiectelor.</li> <li>▪ Are capacități de a culege informațiile și datele necesare pentru realizare a unui proiect.</li> <li>▪ Poate crea, organiza, monitoriza și coordona activitatea unei echipe de proiect.</li> </ul>
<b>Organizarea și monitorizarea activității inovatoare în Bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate consulta variate surse și comunica cu alți profesioniști pentru a fi informat despre schimbările în domeniu.</li> <li>▪ Poate propune idei noi pentru implementarea lor în cadrul instituției.</li> <li>▪ Demonstrează cunoștințe și abilități privind evaluarea ideilor noi.</li> <li>▪ Poate utiliza diverse metode pentru promovarea noutăților și inovațiilor în Bibliotecă.</li> </ul>
<b>Dezvoltarea relațiilor internaționale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate identifica oportunitățile și potențialii parteneri și stabili relații reciproce de parteneriat.</li> <li>▪ Poate elabora protocoale (acorduri) de colaborare și planuri de realizare ale acestora.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de comunicare (scrisă și orală) care permit transmiterea unui mesaj clar și coerent.</li> <li>▪ Poate dezvolta și menține relații de colaborare în scopul facilitării îndeplinirii obiectivelor Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște modalitățile de identificare a proiectelor și granturilor internaționale la care Biblioteca ar putea avea o participare avantajoasă.</li> </ul>

## Dezvoltare în biblioteconomie și Știința informării

(Vezi și secțiunea 3. Competențe referitoare la serviciile publice – Servicii pentru comunitatea bibliotecară)

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- noțiuni generale de biblioteconomie;</li> <li>- legislația în vigoare specifică domeniului;</li> </ul>

- tehnici de comunicare;
- tehnici de muncă intelectuală (căutarea informației, analiză și sinteză, redactarea documentelor etc.);
- standarde în domeniul biblioteconomiei și al științei informării;
- metode, tehnici și instrumente de informatică pentru exploatarea sistemelor de informare și comunicare;
- instrumentele WEB 2.0, 3.0;
- terminologia de specialitate.

#### **Elaborarea programelor strategice și a documentelor de reglementare**

- Poasă cunoștințe și capacități de a participa la elaborare și a aplica legi, politici, standarde naționale și internaționale în vigoare și alte acte normative în domeniu.
- Demonstrează capacitatea de a efectua analiza SWOT pentru a determina punctele forte și slabe, oportunitățile și riscurile posibile.
- Poate identifica și ține pasul cu schimbările produse în domeniu și poate studia necesitățile comunității cu scopul de a anticipa și prezice tendințele de schimbare ale societății.
- Demonstrează capacități de elaborare a planurilor și programelor strategice la nivel național.
- Poate stabili și dezvolta relațiile de colaborare cu instituțiile de resort, bibliotecile – centre biblioteconomice, posedă capacități de a lucra în echipă, de a atrage și implica grupuri din părți interesate, constituite în scopul elaborării/actualizării programelor strategice și a documentelor de reglementare la nivel național.
- Poate înțelege tendințele de dezvoltare ale domeniului la nivel mondial.

#### **Oferirea asistenței organizatorice și de specialitate**

- Demonstrează cunoașterea problemelor profesionale și a tendințelor de dezvoltare a sistemului de biblioteci din teritoriu.
- Poate acorda asistență metodologică, informațională, documentară și ajutor practic în vederea realizării misiunii și a obiectivelor de activitate ale bibliotecilor.
- Poate oferi consultații la solicitarea bibliotecilor din teritoriu în problemele de profil.
- Poate efectua o selecție de materiale/informații la solicitarea bibliotecarilor.
- Cunoaște specificul și poate aborda în mod diferențiat problemele apărute în cadrul comunității de bibliotecari, atât începători, cât și cu experiență în domeniu.
- Are abilități practice de organizare a manifestărilor de specialitate (simpozioane științifice, seminare, conferințe, mese rotunde, ateliere, training-uri etc.).
- Demonstrează capacități de elaborare a unor lucrări metodologice și de recomandare (teoretice și practice).
- Demonstrează capacități de colaborare cu specialiștii Bibliotecii în realizarea asistenței metodice și consultative de profil.

#### **Studierea, analiza și promovarea experienței avansate și a ideilor inovatoare**

- Poate elabora viziuni referitoare la promovarea ideilor inovatoare.
- Poate propune și testa implementarea unor activități sau servicii noi.
- Poate stimula și susține schimbările în activitatea bibliotecilor.
- Poate identifica, valorifica și promova creativitatea bibliotecarilor.
- Are abilități de creare a bazei de date a ideilor inovatoare.
- Poate identifica și consulta o varietate largă de surse și poate comunica cu alți profesioniști pentru a înțelege schimbările în domeniu.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poedă capacități de a promova experiențele avansate în domeniu la nivel național și internațional.</li> <li>▪ Poate să propună idei, practici de calitate, inovații atestate în activitatea altor biblioteci și poate oferi asistența necesară în vederea implementării acestora.</li> <li>▪ Are abilități de creare și utilizare a instrumentelor Web pentru promovarea noutăților și ideilor inovaționale.</li> <li>▪ Are abilitățile necesare pentru promovarea culturii digitale.</li> </ul>
<b>Organizarea formării profesionale a bibliotecarilor din teritoriu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate cerceta și înțelege dinamica potențialului intelectual al bibliotecilor.</li> <li>▪ Poate evalua necesitățile, programele și acțiunile de instruire, folosind metode și forme adecvate (chestionare, conversații cu formatorii etc.) și poate utiliza rezultatele evaluării pentru îmbunătățirea procesului de instruire.</li> <li>▪ Poate identifica oportunitățile metodologice pentru satisfacerea necesităților de instruire.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de elaborare a instrumentelor și procedurilor de investigare a necesităților de formare profesională și poate colecta datele și informațiile respective.</li> <li>▪ Este capabil să promoveze ofertele de formare profesională, să înregistreze solicitările de participare și să constituie grupele de cursanți.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și abilități de aplicare a formelor, metodelor și tehnicilor de instruire (inclusiv on-line) a grupelor-țintă.</li> <li>▪ Poate recomanda literatura de specialitate pentru facilitarea procesului de autoinstruire.</li> <li>▪ Poedă capacități de îndrumare a formatorilor în problemele de profil.</li> <li>▪ Poedă abilitățile necesare pentru evaluarea prospectivă și pivotarea formării profesionale continue pe schimbările din domeniu dictate de transformările sociale, economice, tehnologice din societate și pe necesitățile utilizatorilor serviciilor bibliotecare.</li> <li>▪ Poate corela și asigura metodologic instruirea continuă a bibliotecarilor.</li> </ul>
<b>Organizarea și conservarea colecției de documente (Biblioteca de bibliologie)</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile privind primirea, evidența, organizarea și conservarea colecției.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea structurii și localizării fondurilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Poedă cunoștințe și aptitudini de aplicare a procedurilor și regulilor de asigurare a securității și integrității colecțiilor (verificarea documentelor restituite de utilizatori, controlul fondului, reparații mărunte a documentelor ș.a.).</li> </ul>
<b>Comunicarea profesională</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate comunica succint și în mod eficient atât în scris, cât și oral, utilizând adecvat limbajul de specialitate.</li> <li>▪ Poedă capacități de a susține în public o dezbatere /prelegere / prezentare.</li> <li>▪ Poedă capacități de a susține în public a unei debateri /prelegeri profesionale.</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice de utilizare a programelor web, a rețelelor de socializare, precum și altor instrumente pentru comunicare, diseminare a informațiilor și conținuturilor, discuții cu specialiștii din domeniu.</li> <li>▪ Are capacități de organizare a unor reuniuni sau discuții electronice individuale sau în grup.</li> </ul>
<b>Coordonarea și cooperarea activității bibliotecare la nivel național</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște funcțiile și atribuțiile Consiliului Biblioteconomic Național (CBN) și a</li> </ul>

centrelor biblioteconomice.

- Poate oferi informații pertinente și oportune cu scopul de a sprijini luarea de decizii de către CBN.
- Demonstrează capacități de organizare a activităților comune cu alte biblioteci la nivel național.
- Are abilitățile necesare pentru efectuarea monitoringului activității bibliotecare.

## Dezvoltare și evidența colecțiilor

### Cunoștințe generale în domeniu

Cunoaște:

- politica de dezvoltare a colecțiilor Bibliotecii;
- misiunea Bibliotecii și profilul de completare a colecțiilor;
- prevederile legislative în vigoare privind Depozitul legal;
- necesitățile informaționale și documentare ale utilizatorilor;
- tendințele din domeniul editării documentelor în format clasic și digital;
- noțiuni de bază financiar-contabile și în domeniul achizițiilor publice;
- suporturi și tipuri de documente;
- cerințele privind constituirea volumelor legate;
- terminologia de specialitate.

### Completarea colecțiilor cu documente cu titlul de Depozit legal (DL)

- Cunoaște și poate aplica regulile de recepționare a publicațiilor cu titlu de DL pentru completarea colecțiilor Bibliotecii cu tipărituri și alte documente, inclusiv pe suport electronic.
- Are abilități de evaluare a plenitudinii colectării DL prin consultarea materialelor prospective și a surselor de informare bibliografică.
- Este la curent cu schimbările din cadrul structurilor implicate în procesul editorial și de difuzare/desfacere a producției naționale de tipar (edituri, tipografii, furnizori etc.).
- Poate identifica edituri și tipografii noi, instituții, persoane juridice, agenți economici care produc tipărituri și alte materiale grafice, audiovizuale și alte publicații, care fac obiectul Depozitului legal, în vederea includerii integrale a acestora în DL.
- Demonstrează abilități de comunicare (scrisă și orală).
- Poate stabili și menține relații profesionale cu factorii obligați de a prezenta Bibliotecii Naționale exemplarele de DL (Camera Națională a Cărții, edituri de stat și private, centre editorial-poligrafice de pe lângă universități și instituții, tipografii cu drept editorial, redacții etc.).

### Efectuarea proceselor de achiziționare a documentelor de bibliotecă

- Demonstrează cunoștințe referitoare la colecțiile Bibliotecii (categorii de documente, nivel de păstrare, localizare, punctele forte și slabe etc.).
- Demonstrează capacități de prospectare a pieței editoriale internă și externă prin studierea diferitor surse de informare, vizitarea magazinelor, a expozițiilor - saloane (târguri) de carte, navigarea pe Internet, relații directe cu editorii / furnizorii etc.
- Poate evalua și aplica proceduri de identificare și selectare a materialelor de bibliotecă în toate formatele.

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și are abilități de efectuare a procedurilor de achiziționare a diferitor tipuri de documente, inclusiv pe suport electronic, prin intermediul contractelor, consorțiilor, practicii de licențiere.</li> <li>▪ Poate stabili și întreține relații de parteneriat cu alte biblioteci sau organizații în vederea utilizării unor oportunități de achiziționare a documentelor în comun sau la preț redus.</li> <li>▪ Poate identifica și aplica criteriile de evaluare a conținutului resurselor documentare.</li> <li>▪ Poate soluționa unele cazuri problematice privind înapoierea comenzilor îndeplinite incorect și recuperarea documentelor care nu au fost primite (conform actelor însoțitoare) ș.a.</li> <li>▪ Are abilități în efectuarea completării retrospective, utilizând diferite forme (fișierul de deziderate, boxe de idei, analiza propunerilor parvenite în baza sondajelor de opinie etc.).</li> <li>▪ Demonstrează capacități de gestionare a bugetului alocat pentru procurarea documentelor și poate negocia condițiile de achiziționare și licențiere.</li> <li>▪ Poate determina cele mai eficiente modalități din punct de vedere economic de achiziționare a documentelor.</li> </ul>
<b>Gestionarea donațiilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și are capacități de a aplica criteriile și procedurile privind evaluarea donațiilor.</li> <li>▪ Poate prelua donațiile din țară și din străinătate și selecta lucrările de interes pentru Biblioteca Națională.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de estimare valorică a documentelor donate, îndeosebi a celor patrimoniale.</li> <li>▪ Are abilități de stabilire și menținere a relațiilor cu donatorii de publicații.</li> <li>▪ Are abilități practice de prelucrare a publicațiilor donate în sistemul integrat de bibliotecă: descrierea preliminară și operarea datelor specifice în modulul „Achiziții”.</li> </ul>
<b>Schimbul Internațional de Publicații</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează capacități de stabilire, întreținere și dezvoltare a relațiilor de schimb internațional, conform reglementărilor naționale și internaționale în vigoare, cu biblioteci, instituții și alte organisme din străinătate în scopul îmbunătățirii colecțiilor Bibliotecii.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica principiile și procedurile de lucru în acest domeniu (modalitatea de transmitere a ofertelor/listelor de documente disponibile, corespondența aferentă fiecărui partener de schimb, procedeele de îndeplinire a unei comenzi, primirea/transmiterea coletelor, evidența partenerilor de schimb și a documentelor recepționate/transmise etc.).</li> <li>▪ Are abilități de colaborare cu ambasade, fundații și asociații neguvernamentale cu profil cultural, asociații ale moldovenilor rezidenți peste hotare etc.</li> </ul>
<b>Primirea și evidența documentelor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea regulilor de primire a documentelor.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedura privind evidența preliminară a documentelor recepționate.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica regulile și procedurile de evidență sumară (globală) a documentelor intrate în fond.</li> <li>▪ Cunoaște modulele <i>Achiziții</i> și <i>Evidență</i> și are abilități practice de inventariere în mod automatizat a documentelor intrate în fond.</li> <li>▪ Poate stabili prețurile la documentele intrate conform instrucțiunii în vigoare.</li> <li>▪ Poate efectua prelucrarea tehnică a documentelor (ștampilarea, lipirea bulinelor etc.).</li> <li>▪ Cunoaște criteriile de diferențiere a documentelor periodice de documentele monografice.</li> <li>▪ Cunoaște cerințe privind constituirea volumelor legătorești ale publicațiilor periodice.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și are abilități privind scoaterea din gestiune a documentelor eliminate din fond.</li> </ul>
<b>Rezerva Națională de Publicații</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea procedurilor de constituire și organizare a Rezervei Naționale de Publicații, a Fondului de schimb și a Colecției de cărți provenite din comanda de stat și din donații din partea unor autori.</li> <li>▪ Cunoaște și poate efectua procesele și procedurile legate de primirea, evidența și redistribuirea publicațiilor, aranjarea și verificarea fondului, crearea catalogului, elaborarea listelor de disponibilități etc.</li> </ul>

## Lectura publică

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- categoriile socio-profesionale ale utilizatorilor Bibliotecii;</li> <li>- modalități de acces la colecțiile de documente;</li> <li>- norme etice de comunicare;</li> <li>- organigrama Bibliotecii Naționale;</li> <li>- reglementările cu privire la servirea utilizatorilor, stabilite de Bibliotecă;</li> <li>- cerințele de confidențialitatea și protejarea datelor cu caracter personal ale utilizatorilor;</li> <li>- serviciile prestate de Bibliotecă;</li> <li>- terminologia de specialitate.</li> </ul>
<b>Organizarea și conservarea colecției de documente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile privind primirea, evidența, organizarea și conservarea colecției.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea structurii și localizării fondurilor Bibliotecii și poate utiliza aceste cunoștințe pentru servirea operativă a utilizatorilor.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe și aptitudini de aplicare a procedurilor și regulilor de asigurare a securității și integrității colecțiilor (verificarea documentelor restituite de utilizatori, controlul fondului, reparații mărunte a documentelor ș. a.).</li> <li>▪ Cunoaște procedura lucrului cu refuzurile la publicațiile solicitate.</li> </ul>
<b>Efectuarea servirii utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea aspectelor organizatorice ale Bibliotecii care au impact direct asupra utilizatorilor (misiune, reguli pentru utilizatori, colecții, servicii oferite, structura Bibliotecii etc.).</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice privind efectuarea împrumutului de publicații (primirea și îndeplinirea unei comenzi, evidența, restituirea, rezervarea documentelor).</li> <li>▪ Demonstrează abilități de accesare a OPAC – ului (catalogul on-line) și de utilizare a diverselor tactici pentru a identifica/localiza un document (căutare la: autor, titlu, vedete de</li> </ul>

subiect, cuvinte-cheie etc.).

- Posedă cunoștințe și abilități privind ținerea la zi și utilizarea aparatului de referință a serviciului.
- Poate stabili și menține relații de colaborare strânsă cu serviciile implicate în procesul de servire a utilizatorilor.
- Are capacități de a lucra în echipă.
- Demonstrează tehnici și abilități eficiente de comunicare: manifestă echilibru. comportamental, tact, amabilitate, seriozitate, corectitudine.
- Cunoaște și poate practica tehnici de ascultare: controlarea emoțiilor, rezistența la factorii externi, interesul față de tema discutată etc.
- Poate manifesta respect în egală măsură pentru toți utilizatorii, indiferent de etnie, rasă, vârstă, statut social, confesiune, sex, convingeri politice.
- Are abilități de studiere a nevoilor utilizatorilor prin diferite metode, inclusiv sondaje de opinie.

### **Efectuarea împrumutului interbibliotecar de publicații**

Cunoaște:

- funcțiile de bază ale Bibliotecii, în calitate de Centru Național al Sistemului Național de Împrumut Interbibliotecar în republică;
- documentele de reglementare în domeniu;
- legislația în vigoare specifică domeniului;
- procedurile de împrumut interbibliotecar în contextul prevederilor legislative privind dreptul de autor;
- Demonstrează cunoștințe și capacități de aplicare a procedurilor legate de împrumutul interbibliotecar (completarea, livrarea, primirea, înregistrarea și îndeplinirea cererilor, expedierea și asigurarea integrității și securității documentelor solicitate, tranzacții financiare, evidența împrumutului etc.).
- Cunoaște profilul tematico-tipologic de completare a colecțiilor și sistemul de organizare a fondurilor Bibliotecii.
- Posedă abilități în accesarea OPAC-ului și poate utiliza diverse tactici pentru a identifica documentul necesar din colecții.
- Demonstrează capacitatea de a utiliza mijloace tehnice de comunicare și tehnologii informaționale moderne pentru livrarea/recepționarea cererilor și expedierea documentelor.

### **Coordonarea activității cu centrele biblioteconomice din republică și cu bibliotecile și instituțiile de peste hotare**

- Are abilități de colaborare și cooperare cu centrele biblioteconomice.
- Demonstrează capacități de a elabora documente metodice și proceduri tehnologice de împrumut interbibliotecar la nivel național.
- Are abilități de organizare a acțiunilor cu caracter metodic și de instruire profesională a responsabililor de împrumut interbibliotecar din republică.
- Poate acorda, la cerere, consultații individuale și în grup în problemele de profil.



## Literaturile lumii

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- evoluția literaturii universale în general, epocile și curentele literare de importanță universală, precum și principalele genuri literare;</li><li>- operele principale ale celor mai reprezentativi scriitori de peste hotare, precum și lucrările de referință în domeniul respectiv;</li><li>- norme etice de comunicare;</li><li>- reglementările cu privire la servirea utilizatorilor, stabilite de Bibliotecă;</li><li>- serviciile prestate de Bibliotecă;</li><li>- terminologia de specialitate.</li></ul>
<b>Completarea colecției (în colaborare cu serviciul Dezvoltarea și evidența colecțiilor)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează cunoașterea profilului și a surselor de completare a colecției serviciului.</li><li>▪ Demonstrează capacități de a analiza propunerile și cerințele utilizatorilor pentru crearea colecției în corespundere cu necesitățile informaționale ale acestora.</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea documentelor din colecția serviciului.</li><li>▪ Are capacități de a colabora cu serviciul „Dezvoltarea și evidența colecțiilor” și, în special, cu Schimbul Internațional de Publicații al Bibliotecii în scopul creării unei colecții diverse, actuale și relevante.</li><li>▪ Demonstrează capacități de selectare a documentelor necesare pentru completarea fondului.</li><li>▪ Poate stabili relații eficiente cu ambasade, instituții de învățământ superior, precum și cu alte organizații în scopul îmbogățirii colecției serviciului.</li></ul>
<b>Organizarea și conservarea colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează abilități practice în realizarea proceselor legate de organizarea colecției (primirea, evidența, aranjarea, amplasarea și verificarea corectitudinii aranjării la raft, eliminarea documentelor etc.).</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea normelor și cerințelor de conservare a colecției.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile privind asigurarea securității colecției (verificarea integrității documentelor restituite de utilizatori, lucrul cu refuzurile la publicațiile solicitate, repararea mărunță a documentelor etc.).</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea fluxului tehnologic al procesului de verificare a colecției.</li><li>▪ Posedă cunoștințe și capacități de aplicare a metodelor și criteriilor de evaluare a colecției serviciului (conținut, valoare, corespundere cu necesitățile utilizatorilor, studierea stării fizice etc.) și poate formula propuneri referitoare la achiziția sau eliminarea unor publicații.</li></ul>
<b>Organizarea aparatului de referință</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Posedă cunoștințe și capacități de aplicare a standardelor de descriere bibliografică a documentelor în vigoare.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica soft-urile utilizate în Bibliotecă.</li><li>▪ Demonstrează abilități practice în organizarea și ținerea la zi a aparatului de referință.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica regulile de redactare a cataloagelor, inclusiv cel electronic.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica regulile de casare a documentelor din cataloage.</li></ul>
<b>Oferirea serviciilor de informare bibliografică</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea aparatului de referință al Bibliotecii și al serviciului</li> <li>▪ Demonstrează capacitatea de a elabora notițe bibliografice, adnotări, de a stabili vedete de subiect.</li> <li>▪ Demonstrează abilități avansate de căutare, folosind diferite surse de informare, inclusiv on-line.</li> <li>▪ Are abilități practice de accesare a OPAC-ului (catalogul on-line) și poate utiliza diferite tactici pentru a identifica/localiza documentele din colecție (căutare la: autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte - cheie etc.).</li> <li>▪ Are abilități de a livra informațiile solicitate de utilizatori.</li> </ul>
<b>Efectuarea comunicării colecțiilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și are capacități de a aplica procedurile privind împrumutul de publicații (primirea și îndeplinirea comenzilor, evidența, restituirea documentelor etc.).</li> <li>▪ Demonstrează abilități de comunicare eficientă interpersonală, aplicând politici nediscriminatorii privitor la rasă, sex, naționalitate, confesiune, convingeri politice, statut social.</li> <li>▪ Poate utiliza diferite metode pentru identificarea intereselor și a doleanțelor utilizatorilor prin intermediul sondajelor de opinie, evidenței dezideratelor, analizei condicii de reclamații etc.</li> <li>▪ Poate interacționa cu utilizatorii la distanță.</li> </ul>
<b>Instruirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor și demonstrează aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor (în mod individual și în grup) în ceea ce privește utilizarea calculatorului, Internetului, cataloagelor Bibliotecii (tradiționale și electronice), instrumentelor Web și a rețelelor sociale, descărcarea și salvarea fișierelor, completarea buletinelor de cerere, folosirea instrumentelor de comunicare on-line.</li> </ul>
<b>Valorificarea și promovarea colecției de documente</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile privind elaborarea materialelor informaționale și a publicațiilor promoționale.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de organizare a unor manifestări cultural-științifice și a expozițiilor de publicații.</li> </ul>

## **Marketing și Comunicarea socioculturală**

**(Vezi și Secțiunea 3. Competențe referitoare la serviciile publice – Programarea activității cu utilizatorii)**

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aria de beneficiari: ambasade, uniuni și asociații profesionale, instituții culturale, edituri, biblioteci, mass-media, structuri din diasporă etc.;</li> <li>- norme etice de comunicare;</li> <li>- forme și metode de difuzare culturală, inclusiv în mediul on-line;</li> </ul>

- terminologia de specialitate.

### **Elaborarea/revizuirea agendei de activități culturale**

- Cunoaște și poate utiliza variate metode pentru a determina interesele și necesitățile comunității.
- Demonstrează capacități de elaborare/revizuire a agendei de activități culturale ale Bibliotecii.
- Posedă cunoștințe și capacități de a diversifica în agendă activitățile culturale pentru valorificarea colecțiilor bibliotecii, promovarea cărții, lecturii și a imaginii instituției.
- Poate promova programul activităților culturale a Bibliotecii în comunitate.

### **Organizarea activităților culturale și a expozițiilor**

- Demonstrează abilități de întocmire a unui plan-scenariu de organizare a acțiunilor culturale și a expozițiilor.
- Cunoaște specificul expozițiilor de diferite tipuri.
- Posedă cunoștințe și capacități de aplicare a procedurilor de organizare a acțiunilor culturale și a expozițiilor.
- Are abilități de accesare a OPAC-ului (catalogul on-line) și utilizare a diferitor tactici de căutare (căutare la: autor, titlu, vedete de subiect, cuvinte-cheie etc.) pentru identificarea documentelor pasibile de a fi expuse și prezentate în cadrul acțiunilor culturale și a expozițiilor.
- Este la curent cu tendințele de dezvoltare a difuzării culturale și ține pasul cu schimbările ce au loc în acest domeniu.
- Demonstrează abilități practice de utilizare a tehnologiilor noi, a echipamentelor și a documentelor pe diferite suporturi (computere, dispozitive interactive, filme, video, grafică, fundal sonor ambiental etc.).
- Are abilități de elaborare a materialelor de informare și promovare a acțiunilor culturale și a expozițiilor: afișe, pliante, cataloage ale expozițiilor etc.
- Poate asigura accesul virtual la manifestările culturale, organizate de Bibliotecă, pentru promovarea imaginii instituției în comunitate și pe plan internațional.
- Are abilități în stabilirea și menținerea relațiilor cu liderii comunității, uniunile de creație, ambasadele străine acreditate în Republica Moldova, instituții și organizații cu obiective similare, oameni de cultură și știință.
- Are abilități în stabilirea și menținerea relațiilor eficiente cu serviciile Bibliotecii – participante la acțiunile culturale și expoziții în scopul coordonării activității și poate acorda asistența de specialitate, în caz de necesitate.
- Posedă capacități de a participa nemijlocit în cadrul unor activități comunitare culturale.
- Poate estima cheltuielile necesare pentru organizarea și desfășurarea acțiunilor culturale și întocmi proiectul de buget în acest sens.

### **Organizarea excursiilor**

- Poate determina traseul prealabil al unei excursii.
- Demonstrează capacități de culegere și sinteză a datelor pentru pregătirea informațiilor necesare.
- Poate prezenta informațiile în mod structurat în funcție de caracteristicile grupului (nivelul de pregătire, mediul socioprofesional, vârsta, cercul de interese și preocupări etc.).

### **Relații cu mass-media**

- Cunoaște aria de mijloace mass-media și demonstrează abilități de utilizare a lor pentru promovarea acțiunilor culturale și a expozițiilor.
- Are capacități de comunicare (orală și în scris) cu mijloacele mass-media în mod profesionist.

## **Organizarea și conservarea colecțiilor**

### **Cunoștințe generale în domeniu**

Cunoaște:

- suporturi și tipuri de documente;
- norme și proceduri de lucru;
- modul de evidență a documentelor;
- modalități de organizare și verificare a colecțiilor;
- terminologia de specialitate.

### **Organizarea și conservarea documentelor**

- Demonstrează abilități practice de gestionare a colecțiilor.
- Posedă abilități practice de realizare a procedurilor privind aranjarea rațională, amplasarea /reamplasarea și verificarea corectitudinii aranjării documentelor la raft.
- Poate identifica și aplica metode și tehnici adecvate pentru depozitarea documentelor.
- Poate defini criterii, stabili și aplica proceduri de evaluare a documentelor în vederea păstrării, înlocuirii sau deselecției acestora.
- Poate identifica și monitoriza factorii de mediu care au impact asupra stării fizice a documentelor.

### **Asigurarea securității și integrității documentelor**

- Demonstrează cunoașterea și aplicarea metodelor de verificare a colecțiilor.
- Are abilități de lucru în vederea recuperării documentelor restante (întocmirea listelor de datorii etc.).
- Demonstrează capacitatea de selectare a documentelor de valoare istorică și științifică și poate formula propuneri privind păstrarea și conservarea lor în condiții adecvate.
- Are abilități practice de reparare mărunță a documentelor.
- Demonstrează cunoașterea și aplicarea criteriilor de selectare a documentelor pasibile de eliminare din colecții și poate efectua procedura de casare a documentelor.
- Are abilități practice de efectuare a lucrărilor de igienizare a documentelor.

### **Efectuarea comunicării colecțiilor**

- Demonstrează cunoașterea și aplicarea procedurii legate de împrumutul publicațiilor.
- Are abilități în organizarea și ținerea la zi a aparatului informativ-bibliografic (fișiere topografice, de indicatoare).
- Are abilități practice de accesare a OPAC-ului (catalogul on-line) și utilizează diferite tactici pentru a identifica/localiza documentele din colecție (căutare la: nr. de inventar, autor, titlu etc.).
- Cunoaște și poate aplica procedura privind analiza refuzurilor la comenzile utilizatorilor și determina căile pentru lichidarea lor.

## Publicații seriale

<b>Cunoștințe de bază în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- tipurile de publicații seriale și caracteristicile generale ale acestora;</li><li>- criteriile de diferențiere a publicațiilor periodice de cele monografice;</li><li>- cerințele privind constituirea volumelor legate;</li><li>- norme etice de comunicare;</li><li>- reglementările cu privire la servirea utilizatorilor, stabilite de Bibliotecă;</li><li>- serviciile prestate de Bibliotecă;</li><li>- terminologia de specialitate.</li></ul>
<b>Completarea colecției (în colaborare cu centrul Dezvoltarea colecțiilor)</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște profilul de completare și structura colecției.</li><li>▪ Demonstrează capacități de a analiza propunerile și cerințele utilizatorilor pentru crearea colecției în corespundere cu necesitățile informaționale ale acestora.</li><li>▪ Demonstrează capacități de studiere a surselor de informare (cataloge ale agențiilor de presă și a editurilor, baze de date, pagini web ale redacțiilor, editurilor și librăriilor etc.) și de selectare a documentelor necesare pentru completarea colecției.</li></ul>
<b>Organizarea și conservarea colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Demonstrează abilități practice în realizarea proceselor legate de organizarea colecției (primirea, evidența, aranjarea, amplasarea și verificarea corectitudinii aranjării la raft, eliminarea documentelor etc.).</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea normelor și cerințelor de conservare a colecției.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica procedurile privind asigurarea securității colecției (verificarea integrității documentelor restituite de utilizatori, lucrul cu refuzurile la publicațiile solicitate, repararea mărunță a documentelor etc.).</li><li>▪ Are abilități practice de constituire a completelor de ziare și reviste.</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea fluxului tehnologic al procesului de verificare a colecției.</li><li>▪ Cunoaște și poate aplica metodele și criteriile de evaluare a colecției serviciului (conținut, valoare, corespundere cu necesitățile utilizatorilor, studierea stării fizice etc.) și poate formula propuneri referitoare la achiziția sau eliminarea unor publicații seriale.</li></ul>
<b>Efectuarea comunicării colecției</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Cunoaște și poate îndeplini procedurile privind împrumutul de publicații (primirea și îndeplinirea comenzilor, evidența, restituirea documentelor etc.).</li><li>▪ Demonstrează abilități de comunicare eficientă interpersonală, aplicând politici nediscriminatorii privitor la rasă, sex, naționalitate, confesiune, convingeri politice, statut social.</li><li>▪ Poate utiliza diferite metode pentru identificarea intereselor și a doleanțelor utilizatorilor prin intermediul sondajelor de opinie, evidenței dezideratelor, analizei condițiilor de reclamații și sugestii etc.</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea localizării publicațiilor seriale în Bibliotecă și aplicarea acestor cunoștințe pentru servirea operativă a utilizatorilor.</li><li>▪ Poate interacționa cu utilizatorii la distanță.</li></ul>
<b>Oferirea serviciilor pentru utilizatori</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate asista utilizatorii în procesul de căutare a informației în cataloagele Bibliotecii (tradiționale și electronice) și în completarea buletinelor de cerere.</li> <li>▪ Poate asista utilizatorii în accesarea și navigarea pe Internet, localizarea resurselor, precum și descărcarea, salvarea fișierelor și livrarea informațiilor solicitate de utilizatori.</li> <li>▪ Are abilități practice de organizare a expozițiilor de documente.</li> </ul>
<b>Instruirea utilizatorilor</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Înțelege necesitatea de învățare a utilizatorilor și demonstrează aptitudini de oferire a asistenței necesare.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de instruire a utilizatorilor (în mod individual și în grup) în ceea ce privește utilizarea calculatorului, Internetului, cataloagelor Bibliotecii (tradiționale și electronice), instrumentelor Web și a rețelelor sociale, descărcarea și salvarea fișierelor, completarea buletinelor de cerere, folosirea instrumentelor de comunicare on-line.</li> </ul>

## Studii și cercetări

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoștințe teoretice și practice în domeniul de cercetare/dezvoltare.</li> <li>▪ Înțelege specificul de activitate a bibliotecilor-centre biblioteconomice.</li> <li>▪ Demonstrează cunoașterea terminologiei de bază și a documentelor normative în domeniu cercetare/dezvoltare.</li> <li>▪ Posedă cunoștințe și capacități de utilizare a conceptelor, teoriilor, principiilor și metodelor fundamentale de investigare.</li> </ul>
<b>Organizarea studiilor și cercetărilor în domeniu</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea necesităților și priorităților de cercetare în domeniu.</li> <li>▪ Cunoaște și poate aplica metodologia și procedura de elaborare al programului de cercetare.</li> <li>▪ Are capacități de organizare a lucrului în echipă.</li> <li>▪ Poate elabora instrumentele de cercetare (ghid de interviu, ghid de moderare)</li> <li>▪ Cunoaște și poate efectua colectarea/înregistrarea datelor, sintetizarea și interpretarea unui set de informații și formularea concluziilor asupra investigației efectuate.</li> <li>▪ Poate utiliza tehnologiile noi în activitatea de cercetare.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de elaborare a unor publicații în domeniu pentru promovarea rezultatelor cercetării (în format tipărit și electronic, prin mijloacele mass-media etc.).</li> <li>▪ Poate efectua asistența de specialitate în domeniu prin organizarea de lecții, ateliere, seminare etc.</li> </ul>
<b>Organizarea activităților științifice</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează cunoașterea necesităților și priorităților de cercetare în domeniu.</li> <li>▪ Cunoaște metodologia și procedura de elaborare a programului de cercetare.</li> <li>▪ Are capacități de organizare a lucrului în echipă.</li> <li>▪ Poate elabora instrumentele de cercetare (ghid de interviu, ghid de moderare).</li> <li>▪ Cunoaște și poate efectua colectarea/înregistrarea datelor, sintetizarea și interpretarea unui set de informații și formularea concluziilor asupra investigației efectuate.</li> <li>▪ Poate utiliza tehnologiile noi în activitatea de cercetare.</li> </ul>

- Demonstrează capacități de elaborare a unor publicații în domeniu pentru promovarea rezultatelor cercetării (în format tipărit și electronic, prin mijloacele mass-media etc.).
- Poate efectua asistența de specialitate în domeniu prin organizarea de lecții, ateliere, seminare etc.

#### **Coordonarea și cooperarea activității științifice în domeniu**

- Poate stabili și menține relații cu toate bibliotecile-centre biblioteconomice.
- Poate dirija întruniri profesionale în domeniu.
- Are abilități de a propune și efectua cercetări în colaborare cu alte subdiviziuni ale Bibliotecii și cu instituțiile interesate.
- Poate efectua colectarea, sintetizarea și generalizarea informațiilor referitoare la activitatea științifică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci.
- Are abilități de a monitoriza activitatea științifică în cadrul Sistemului Național de Biblioteci.

### **Tehnici informaționale**

**(Vezi și Secțiunea 5. Competențe tehnologice: de sistem și IT)**

#### **Administrarea, gestionarea și întreținerea echipamentelor IT**

- Poate asigura instalarea, configurarea, administrarea și dezvoltarea parcului de echipamente IT.
- Este capabil de a adapta procedurile și tehnicile stabilite pentru colectarea, prelucrarea, stocarea și comunicarea datelor în sistem automatizat.
- Demonstrează capacități de a asigura buna funcționare a echipamentelor IT prin respectarea instrucțiunilor de utilizare și a procedurilor legate de protecția echipamentelor, menținerea configurației software etc.
- Are abilități de a prospecta piața de desfacere și poate recomanda soft-ul și hardware-ul cel mai potrivit pentru sistemul automatizat al Bibliotecii.
- Posedă cunoștințe și poate participa la procesul de achiziționare a materialelor / pieselor de schimb / obiectelor de inventar și mijloacelor fixe specifice echipamentelor IT.
- Demonstrează capacități de testare a echipamentelor și a produselor de program.
- Poate participa la procesul de inventariere periodică a echipamentelor IT (software, hardware).
- Poate propune și participa la procesul de casare a obiectelor de inventar și a mijloacelor fixe, specifice IT.
- Are abilități de administrare a rețelei locale a Bibliotecii.
- Are abilități de administrare a bazelor de date a Bibliotecii.
- Este capabil de a acorda asistență metodologică, documentară și practică subdiviziunilor structurale ale Bibliotecii în problemele de automatizare a proceselor bibliotecar-bibliografice, precum și asistență de specialitate utilizatorilor Bibliotecii.
- Posedă abilități în analizarea și raționalizarea proceselor tehnologice existente.

## **Cancelaria. Arhivă**

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– procedurile de lucru de secretariat;</li> <li>– operațiile de recepționare, înregistrare, sortare și expediere a corespondenței;</li> <li>– cerințele de întocmire a corespondenței;</li> <li>– activități de protocol;</li> <li>– categoriile de documente, pasibile de a fi arhivate și termenele de păstrare.</li> </ul>
<b>Efectuarea lucrărilor de secretariat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Poate ține la zi registrele de intrare/iesire a documentelor.</li> <li>▪ Posedă abilități practice de a lucra în MS OFFICE (Word, Excel), poate utiliza Internetul și poșta electronică.</li> <li>▪ Poate preia, copia, tehnoredacta și transmite diferite mesaje.</li> <li>▪ Poate utiliza fax-ul.</li> <li>▪ Poate organiza unele ședințe operative.</li> <li>▪ Are abilități de comunicare (orală și scrisă).</li> <li>▪ Poate soluționa unele probleme și aplana conflicte în caz de necesitate în limita competențelor sale.</li> </ul>
<b>Organizarea Arhivei Bibliotecii Naționale</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă cunoștințe speciale privind întocmirea, gestionarea, păstrarea și arhivarea documentelor.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de estimare a valorii științifice și practice a documentelor, pasibile de a fi arhivate.</li> <li>▪ Poate propune unele modificări pentru Nomenclatorul arhivistic în funcție de organigrama instituției și genul documentelor.</li> <li>▪ Cunoaște și respectă termenele de păstrare ale documentelor.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de organizare și gestionare a fondului arhivistic: preluarea documentelor de la compartimentele Bibliotecii și depozitarea lor pentru asigurarea integrității și conservarea în condiții optime.</li> <li>▪ Demonstrează capacități de prelucrare și sistematizare a documentelor arhivistice conform reglementărilor de ordine interne.</li> <li>▪ Are abilități practice de depistare și selectare a documentelor și de pregătire a informațiilor necesare la solicitare.</li> </ul>



## Resurse umane

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- legislația muncii în vigoare;</li><li>- prevederile legale în ceea ce privește întocmirea, gestionarea, păstrarea și arhivarea documentelor;</li><li>- terminologia specifică în domeniu (contract de muncă, fișa postului, convenție colectivă, carnet de muncă, atestarea cadrelor, competențe, stagiere etc.).</li></ul>
<b>Recrutarea și selecția cadrelor pentru posturile vacante</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Are abilități de a analiza și estima (cantitativ și calitativ) necesarul de resurse umane pentru Bibliotecă.</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea și aplicarea metodelor, criteriilor și principiilor de recrutare a personalului.</li><li>▪ Demonstrează cunoașterea pieței locale a forței de muncă.</li><li>▪ Cunoaște procedura referitoare la recrutarea și selecția de personal.</li><li>▪ Demonstrează capacitatea de a defini profilul candidatului la angajare în Bibliotecă.</li><li>▪ Cunoaște procedura organizării concursurilor în vederea ocupării posturilor vacante.</li><li>▪ Are capacitatea de a comunica eficient cu candidații la posturile vacante, aplicând diverse tehnici și forme (interviuri, convorbiri, negocieri ș.a.).</li></ul>
<b>Întocmirea și păstrarea documentelor referitoare la personalul Bibliotecii</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poate elabora/actualiza tipizate și cunoaște tehnica de completare a formularelor de contracte individuale și colective de muncă.</li><li>▪ Demonstrează abilități practice privind întocmirea și ținerea la zi a carnetelor de muncă ale personalului.</li><li>▪ Are abilități de efectuare a proceselor curente în vederea gestiunii administrative a personalului: întocmirea/actualizarea dosarelor de personal, întocmirea și monitorizarea graficului concediilor de odihnă ale salariaților, elaborarea proiectelor de ordine și decizii pentru diverse situații (schimbări/promovări de funcții, sancționări, modificări salariale, încetări de activitate, atestare, remunerare, avansări în grad de calificare, deplasări de serviciu, stagieri ș.a.), întocmirea certificatelor (de vechime în muncă, de salarii, de pensionare ș.a.), răspunsuri la eventuale contestații.</li><li>▪ Are abilități practice de păstrare a carnetelor de muncă, a dosarelor de personal în condiții adecvate pentru asigurarea securității acestora.</li><li>▪ Demonstrează capacități de întocmire a statelor de personal a Bibliotecii.</li><li>▪ Poate întocmi documente centralizatoare și situații statistice privind structura personalului pe diferite criterii (vârstă, sex, ocupații, profesii, funcții, salarii, sporuri, condiții nocive de muncă, incapacități temporare de muncă, pensionări, fluctuația cadrelor ș.a.).</li><li>▪ Poate acorda asistență în elaborarea /revizuirea fișelor de post pentru toate categoriile de funcții/posturi ș.a.</li><li>▪ Poate acorda sprijin salariaților în pregătirea unui dosar de atestare a cadrelor.</li></ul>
<b>Motivarea personalului</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate aplica metodele de motivare a personalului.</li> <li>▪ Poate identifica oportunitățile pentru dezvoltarea carierei angajaților.</li> <li>▪ Demonstrează implicare directă în remunerarea muncii în conformitate cu legislația în vigoare.</li> </ul>
<b>Monitorizarea relațiilor de muncă în Bibliotecă</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Posedă și poate aplica cunoștințele în domeniul eticii profesionale și artei comunicării.</li> <li>▪ Demonstrează capacități privind examinarea și soluționarea conflictelor de muncă, a contestațiilor angajaților în colaborare cu reprezentanții sindicali.</li> <li>▪ Înțelege importanța și poate respecta confidențialitatea informațiilor referitoare la personal.</li> <li>▪</li> </ul>
<b>Consultarea și consilierea juridică</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități practice privind conceperea, redactarea și avizarea contractelor sau a altor acte normative, încheiate de Bibliotecă cu alte persoane, fizice sau juridice.</li> <li>▪ Poate reprezenta instituția și apărea interesele Bibliotecii în instanțele de judecată (în caz de necesitate).</li> <li>▪ Poate acorda consultanță și consiliere în diferite probleme de natură juridică în care este implicată Biblioteca.</li> </ul>

## Serviciul financiar. Contabilitate

<b>Cunoștințe generale în domeniu</b>
<p>Cunoaște:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- legile și reglementările în domeniul economico-financiar, contabil și fiscal;</li> <li>- terminologia de specialitate;</li> <li>- procedurile și operațiile financiare;</li> <li>- softuri specifice domeniului.</li> </ul>
<b>Efectuarea gestiunii financiare</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cunoaște și poate utiliza tehnicile și procedurile de evidență operativă specifice contabilității.</li> <li>▪ Este competent în efectuarea procedurilor de culegere, analiză și interpretare a datelor din punct de vedere cantitativ și calitativ pentru luarea deciziilor corespunzătoare.</li> <li>▪ Demonstrează abilități de calculare și interpretare a impozitelor, taxelor și a altor vărsăminte de natură fiscală la nivelul Bibliotecii.</li> <li>▪ Demonstrează abilități practice în organizarea lucrului cu documentele contabile (întocmire, clasare, arhivare).</li> <li>▪ Posedă cunoștințe de utilizare a calculatorului și a soft-urilor specifice domeniului pentru realizarea lucrărilor de evidență contabilă și gestiune fiscală.</li> </ul>
<b>Stabilirea proceselor și serviciilor de management financiar</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrează abilități practice în domeniul planificării financiare pe termen scurt, mediu și lung.</li> </ul>

- Poate elabora bugetul de venituri și cheltuieli: identificarea cheltuielilor necesare și surselor de finanțare, gruparea veniturilor și a cheltuielilor conform clasificății bugetare etc.
- Este capabil să efectueze monitorizarea executării bugetului de venituri și cheltuieli (pentru bunuri, servicii, de personal etc.), asigurând încasarea veniturilor, administrarea resurselor financiare etc.
- Poate efectua tranzacții financiare.
- Demonstrează abilități în domeniul analizei financiare.
- Are abilități în evaluarea contractelor referitoare la materialele și serviciile de bibliotecă.
- Demonstrează cunoștințe în evaluarea necesităților financiare ale Bibliotecii și le înaintază autorităților financiare.
- Are abilități de conlucrare eficientă cu administrația Bibliotecii în problemele financiare, inclusiv a exercițiului bugetar.
- Poate coopera cu diverse fonduri, instituții și organizații pentru atragerea surselor extrabugetare.

## **INDICE DE COMPETENȚE**

# PROFESIONALE

Bun de tipar:

Coli de tipar: 6,88

---

Apărut: 2016

Tiparul sub comanda nr.

Executat la Imprimeria BNRM,  
Str.31 August 1989, nr.78A, Chişinău